جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

أثر تطبيق الرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها

إعداد الطالبة

إسراء عدنان العوران

إشراف

الدكتورة فيروز الضمور

رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليـــا

استكمالاً لمتطلبات الحصول علـــى الماجستير

في إدارة الأعمال / قسم إدارة الأعمال والتسويق

جامعة مؤتة، 2016

الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله،

الى روح والدي الطاهرة رحمة الله عليه....

الى والدتي الغالية أطال الله في عمرها...

إلى رفيق دربي زوجي العزيز وأبنائي حفظهم الله ووفقهم...

الى كل اللذين وقفوا معي ليلاً نهاراً في سبيل إخراج هذه الرسالة وإظهارهـا الـى النور

أُهدي دراستي هذه.....

إسراء عدنان العوران

الشكر والتقدير

الشكر لله أولاً وأخيراً على توفيقه, وكريم عونه, وعلى ما من وفتح به علي من إنجاز هذه الأطروحة, بعد أن يسر العسير, وذلل الصعاب, وفرج الهم, وعلى تفضلهِ علي بوالدة وزوج كريمين, كانا لي خير سند في حياتي الدراسية من تشجيع ودعاء وصبر وعطاء.

وكذلك أتقدم بعظيم الامتنان والتقدير والوفاء بالجميل الى هامة الجِد والعطاء, رمز المرأة الحرة في الثقافة والإبداع الفاضلة عميد كلية ادارة الأعمال في جامعة مؤتة الدكتورة فيروز الضمور.

ولا يفوتني تسجيل شكري وامتناني لأعضاء لجنة المناقـشة الأفاضـل مـن اعضاء هيئة التدريس لاطلاعهم على الرسالة وابداء توصياتهم بشأنها.

وأتوجه لكل من مد لي يد العون ممن لم تسعفني الذاكرة بذكرهم, فجزاهم الله عني خير الجزاء.

إسراء عدنان العوران

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الإهداء	أ
الشكر والتقدير	ب
فهرس المحتويات	ج
قائمة الجداول	ه
قائمة الأشكال	و
قائمة الملاحق	ز
الملخص باللغة العربية	ح
الملخص باللغة الإنجليزية	ط
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	
1.1 المقدمة	1
2.1 مشكلة الدراسة	2
3.1 أهمية الدراسة	2
4.1 أهداف الدراسة	3
5.1 نموذج الدراسة	4
6.1 فرضيات الدراسة	5
7.1 التعريفات الإجرائية	5
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
1.2 الرقابة الداخلية	8
2.2 الرقابة الالكترونية	9
3.2 أساليب الرقابة على التطبيقات	10
4.2 متطلبات البنية التحتية للرقابة الالكترونية	12
5.2 جودة الخدمات الداخلية واهميتها	16
6.2 الخدمات الداخلية في البنوك	17

7.2 أبعاد جودة الخدمة 17
8.2 الرقابة على الجودة 20
9.2 أهداف الرقابة على الجودة 21
10.2 الدراسات السابقة 22
11.2 تميزت الدراسة الحالية 31
الفصل الثالث: المنهجية والتصميم
1.3 منهج الدراسة 32
2.3 مجتمع الدراسة 32
3.3 عينة الدراسة 33
4.3 أداة الدراسة 33
5.3 صدق وثبات أداة الدراسة 35
6.3 المعالجة الإحصائية 39
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات
1.4 الإجابة على أسئلة الدراسة 40
2.4 اختبار الفرضيات 42
3.4 مناقشة نتائج الدراسة 47
4.4 التوصيات 49
المراجع 51
الملاحق 58

قائمة الجداول

الرقم	عنوانه	الصفحة
1	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب(النوع الاجتماعي والمحافظة)	32
2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب(النوع الاجتماعي الخبرة، المؤهل العلمي)	33
3	معامل ارتباط بيرسون بين كل فقره مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له مـن أبعاد الرقابة الالكترونية	36
4	معامل ارتباط بيرسون بين كل فقره مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له مـن أبعاد جودة الخدمات المصرفية	36
5	معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الرقابة الالكترونية والدرجة الكلية لمتغير الرقابة الالكترونية	37
6	معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية والدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمات المصرفية	37
7	معامل الثبات حسب طريقة كرونباخ الفا لـ أبعاد الرقابة الالكترونية	38
8	معاملا الثبات حسب طريقة كرونباخ الفا لـ أبعاد جودة الخدمات المصرفية	38
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى تطبيـق أنظمة الرقابة الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية	40
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ما مستوى جـودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفـة (الاعتماديـة, الاسـتجابة, الملموسـية، الثقة،المهنية) في المصارف التجارية الأردنية	41
11	نتائج تحليل تضخم التباين	42
12	تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى	43
13	تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثانية	44
14	تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثالثة	45
15	ملخص النتائج بعد تحليل الفرضيات	46

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نموذج الدراسة	4

قائمة الملاحق

الرمز	العنوان	الصفحة
أ	استبانة الدراسة	58
ب	قائمة اسماء المحكمين	65

الملخص

أثر تطبيق الرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها

اسراء العوران

مؤتة،2016

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر الرقابة الالكترونية في مراحلهـا الـثلاث (الرقابة على المدخلات, الرقابة على المعالجة, الرقابة على المخرجات) في جـودة الخدمة بأبعدها (الاعتمادية, الاستجابة, الملموسية, الثقة, مهنية الموظف) في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها واستقراء النتائج, من خلال عينة الدراسة ومقدارها (125) موظف في البنوك التجارية العاملة في محافظات الجنوب. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لجمع المعلومـات الأوليـة مـن عينـة الدراسة, وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باسـتخدام برنامج spss فقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها أن المتوسط العام لمـستوى تطبيق أنظمة الرقابة الالكترونية في البنوك التجارية الأردنيـة بأبعادهـا مجتمعـه لفقرات كان مرتفعاً، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.8922)، واحتلت الرقابة علـى المدخلات المرتبة الأولى, وأن المتوسط العام لمستوى فقرات متغير أبعـاد جـودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً، حيث بلغ (3.9603) واحتل بعد الاستجابة المرتبـة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.0656). وعلى ضوء النتائج التي تم التوصل اليهـا اوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها, التأكيد على أهمية الرقابة في كافة المراحـل سواء على المدخلات أم المخرجات أم المعالجـة, والتحـديث المـستمر للأجهـزة المستخدمة والبرمجيات وقواعد البيانات لتلائم التطورات المستمرة في مجال نظـم المعلومات ومضاهاة الدول المتقدمة في هذا المجال،عن طريق التـزود بـالأجهزة اللازمة والبرمجيات الحديثة وتحديث قواعد البيانات من قبل المختصين فـي هـذا المجال ليناسب حجم العمل.

ABSTRACT

The impact of Electronic Monitoring on the Internal Service Quality in the commercial banks in the southern governorates in Jordan application from the standpoint of employees

ISRAA ORAN

MUTAH,2016

This study aimed to identify the impact of Electronic Monitoring dimensions (control on the input, the output control, the control treatment) Internal Service Quality (reliability, responsiveness, tangibility, confidence, professionalism) in the commercial banks in the southern governorates in Jordan. The researcher adopted a descriptive and analytical approach to identify the concepts related to the topic of the study and analyze them in order to reveal the findings. The sample of the study included 125 participants in the southern governorates in Jordan. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed to elicit data from the participants, SPSS program was used to analyze the collected data and test study hypotheses. The findings of the study indicated the followings The overall average level of the application of the electronic controls in the Jordanian commercial banks dimensions combined paragraphs systems was high, averaging arithmetic (3.8922), and occupied the control on the input first place, and that the overall average level of the paragraphs of the variable quality of internal services dimensions was high, reaching (3.9603) The response came after the first place, an arithmetic mean was (4.0656). In light of the results reached by the study it recommended several recommendations the most important, emphasizing the importance of control at all stages, both on the input or output or processing, and continuous updating of the devices used and the software and databases to suit the ongoing developments in the field of information systems and emulate the developed countries in this field, for Using modern supply the necessary hardware and software and update databases by specialists in this field to suit the workload.

الفصل الأول

خلفية الدراسة واهميتها

1.1 المقدمة

أدى التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات إلى تطور العمليات المصرفية في البنوك في ضوء البحث عن الميزة التنافسية وترسيخ الولاء لدى الموظفين والمحافظة على العملاء حيث اصبحت تستخدم تقنية المعلومات بشكل كبير لما لها من مميزات في اجراء حسابات معقدة وامكانية تشغيل قدر هائل من المعاملات في وقت قصير وبتكلفة أقل، علاوة على تقليل الاخطاء التشغيلية والحسابية الى حد كبير (هادني والغبان، 2009)، مما يؤدي الى زيادة موثوقية وجودة المخرجات، فالبنوك الناجحة والمتميزة في العالم هي التي تركز على نوعية وجودة الخدمات كأولوية هامة نفسها، لأن جميع البنوك تتشابه الى حد بعيد في خدماتها التي تقدمها (بوطورة، 2015). ألا إن مواكبة هذا التطور فرض مجموعة من التحديات والمشكلات كدخول غير المخولين والتلاعب بالبيانات وبالتالي الحصول على مخرجات غير صحيحة، مما يستدعي الأمر ضرورة اهتمام نظام الرقابة الداخلية بأمن وسلامة البيانات والمعلومات (المشهداني والحايك، 2013). فقد أدت الخسائر التي تعرضت لها البنوك خلال العقدين الماضيين الى الرفع من أهمية الرقابة الداخلية ضمن القطاع المالي في جميع أنحاء العالم، فنظام الرقابة الداخلية هو عنصر الضمانة الكافية للبنوك لتخفيض احتمال مواجهتها للمخاطر(ابو كميل، 2011). ومن هذا المنطلق أصبح من الضروري تفعيل مفهوم الرقابة في ظل بيئة الحاسب الآلي والانتقال الى أساليب الرقابة الحديثة ومنها الرقابة الالكترونية التي تمكن البنوك من متابعة الأداء الوظيفي اليومي من خلال الأجهزة الحديثة الموجودة في مكان العمل والتي تهدف الى توفير الحماية لصالح المنظمة، من خلال التأكد أن البيانات الكاملة والصحيحة فقط أُدخلت وتم تحديثها في النظام، وأن عملية المعالجة قد تمت بدقة وأن نتائج معالجة البيانات متفقة مع ما هو متوقع وأن البيانات تمت المصادقة عليها (مصلح، 2007).

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

لقد أدى تطور العمل المصرفي في العالم من خلال تطور المنظومة التكنولوجية الهائلة إلى ازدياد فرص تعرض القطاع المصرفي لمواجهة الكثير من التحديات والمخاطر على عملياتها المصرفية بسبب التزايد السريع في أعدادها وتعدد وتشعب أنشطتها وأعمالها، إلى جانب الضغوطات والأزمات المالية والإجرائية التي تؤثر على فاعلية وكفاءة الأداء. فالقطاع المصرفي من القطاعات الاقتصادية الحساسة والأكثر استخداماً للتكنولوجيا.وانطلاقاً من أهمية حماية البيانات والمعلومات الخاصة بالبنك والعملاء معاً لضمان خدمات مصرفية آمنة وذات جودة عالية، ونظراً لحداثة الموضوع ولقلة وجود دراسات سابقة على حد علم الباحث وبالأخص الدراسات العربية فقد تناول الباحث البحث بمجال الرقابة الالكترونية للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق الرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها؟

ومن خلال استعراض السؤال الرئيسي، نأتي للإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن لتطبيق الرقابة الالكترونية بأبعادها (الرقابة الالكترونية على المدخلات،الرقابة الالكترونية على المعالجة، الرقابة الالكترونية على المخرجات) داخل البنوك؟
2. ما مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن لجودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة, الملموسية، الثقة، المهنية) داخل البنوك؟

3.1 أهمية الدراسة

من خلال استعراض تطبيق الرقابة الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية، فإن هذه الدراسة تستمد أهميتها من خلال:

1. هناك عدد محدود من الدراسات التي تناولت موضـوع الرقابـة الالكترونيـة وأثرها على جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العاملين فيها على حد علـم الباحث واطلاعه، ولذلك ستساهم الدراسة في ر فد المكتبـة بمـساهمة علميـة بموضوع البحث الحالي.
2. معظم الدراسات السابقة ركزت في مواضيعها على الرقابة الداخلية دون التطرق لذكر الرقابة الالكترونية وأهميتها والبنية التحتية التكنولوجية لها.
3. توضيح أهمية استخدام التكنولوجيا في أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية لتحقيق ميزة تنافسية, وتخفيض التكاليف, وتوفير الوقت والجهد, والمرونة العالية في تحديث وتطوير الأداء المصرفي.
4. تمثل الدراسة منطلقاً علمياً لدراسات أخرى في نفس المجال وقطاعات أخرى.

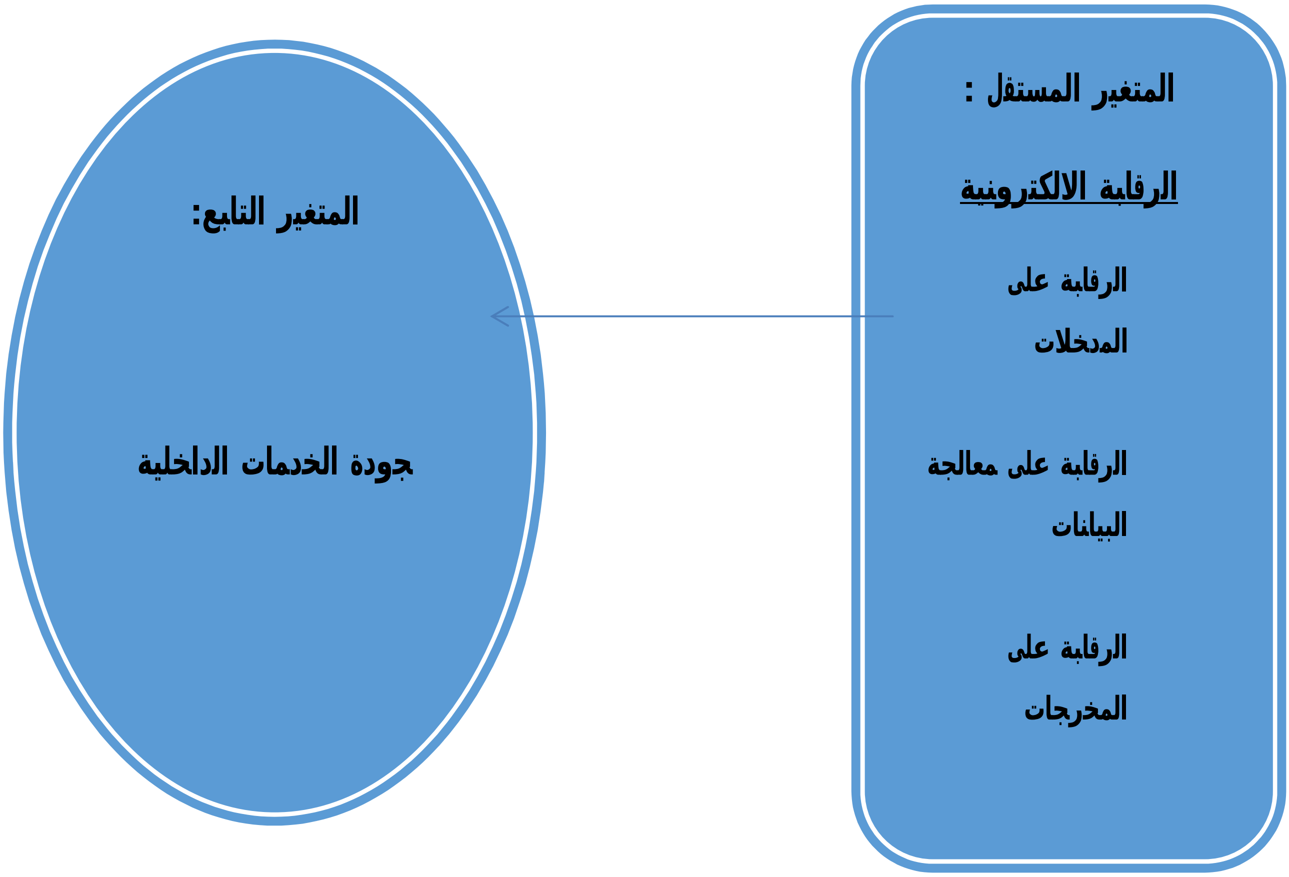
4.1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على أثـر تطبيـق الرقابـة الالكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنـوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، ويندرج من هذا الهدف الأهداف الفرعيـة التالية:

1. التعرف على مدى تطبيق الرقابة الالكترونية في البنوك التجارية في محافظـات الجنوب في الأردن بأبعادها (الرقابة الالكترونيـة علـى المـدخلات، الرقابـة الالكترونية على التشغيل، الرقابة الالكترونية على المخرجات) داخل البنوك
2. قياس مدى جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنـوب في الأردن بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، مهنية المـوظفين) داخل البنوك.
3. تقديم توصيات للبنوك التجارية الأردنية في محافظات الجنوب بناءً على نتـائج هذه الدراسة قد تساعد في رفع مستوى أدائها بما يخص الرقابـة الالكترونيـة وجودة الخدمة.

5.1 نموذج الدراسة

اعتماداً على الدراسات السابقة، تم عمل نموذج للدراسة ومتغيراتها وأنواعها والعلاقات فيما بينها حيث يتضمن مخطط الدراسة على متغيرين هما المتغير المستقل، الرقابة الالكترونية بأبعادها (المدخلات، المعالجة، المخرجات) والمتغير التابع، جودة الخدمة بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الثقة، مهنية الموظفين)، بالاعتماد الدراسات النظرية والتطبيقية. ويوضح الشكل (1) مخطط الدراسة:



تم بناء هذا النموذج بالاستعانة ببعض الدراسات منها (Al-Azzam،2015) (الكساسبة،2011) (علي،2011) (ذياب،2010).

الشكل (1)
نموذج الدراسة

6.1 الفرضيات

تحاول هذه الدراسة فحص الفرضيات الصفرية التالية:

1. لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات الداخلية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.
2. لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المعالجة في جودة الخدمات الداخلية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.
3. لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المخرجات في جودة الخدمات الداخلية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.

7.1 التعريفات الإجرائية

تضمنت الدراسة نوعين من المتغيرات وهي:

1. المتغير المستقل ويتضمن الرقابة الالكترونية: وهي استخدام الوسائل الالكترونية الحديثة، لمراقبة العمليات المصرفية داخل المنظمة التي تضمن (المدخلات، المعالجة، المخرجات)، بهدف توفير الوقت والجهد والتكلفة إضافة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من الأخطاء، وللوصول إلى درجة عالية من تقديم الخدمات بصورة مثالية للعملاء (الصقال وسعيد، 2012)

وتضمن الرقابة الالكترونية الأبعاد التالية والتي تم قياسها في الفقرات من 1 إلى 25 من الاستبانة:

أ - الرقابة على المدخلات: تعني استخدام أنظمة وبرامج خاصة لإدخال البيانات المصرفية المختلفة، حيث يتم تنظيم هذه المدخلات عن طريف نموذج موافق عليه من قبل إدارة البنك للتأكد من صحة اعتماد البيانات وصحة إدخالها بشكل مقروء للحاسوب، وتم قياسها بالفقرات من 1 إلى 8.

ب - الرقابة على معالجة البيانات: هي استخدام أنظمة متطورة لمعالجة البيانات المدخلة واكتشاف مواقع الأخطاء إن وجدت، حيث تساعد الأنظمة المستخدمة على تمييز العمليات التي تم معالجتها تلافياً للتكرار ومنع تداخل البيانات أثناء معالجتها, حيث يمكن لهذه الأنظمة إعادة التشغيل من نقطة التوقف في حال وجود مشاكل حينما يصدر النظام إشعارا لحدوث خطأ أثناء التشغيل، وحماية هذ الأنظمة من الدخول غير المخول من خلال كلمة السر الخاصة بكل موظف، وتم قياسها بالفقرات من 9 الى 18 (Abu-Musa, 2008) .

ج - الرقابة على المخرجات: هي إجراءات تهدف إلى التأكد من صحة نتائج التشغيل ومعالجة البيانات من انها تامة ومعقولة حيث يتم مطابقة مخرجات النظام الالكتروني بمعايير الاداء المحدد مسبقاً حسب الشكل والمضمون المتفق عليه حيث يتم تزويد تقارير دورية لمسؤولي البنك عن أداء الانظمة، وتم قياسها بالفقرات من 19 إلى 25.

2. المتغير التابع جودة الخدمات الداخلية: البحث عن احتياجات عملاء المصرف ورغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة، ومن ثم العمل على تلبية هذه الاحتياجات والرغبات ضمن موارد المصرف وقدراته، ومتابعة تطور هذه الاحتياجات، وتوفير التغذية الراجعة في حالة حدوث خلل أو خطأ.

وفيما يأتي اهم ابعاد جودة الخدمة التي تم قياسها في الفقرات من 26 الى 50:

أ. الاعتمادية: هي قدرة العاملين في البنوك التجارية على تقديم الخدمات بالشكل الصحيح والمطلوب وفق معايير الاداء وفي المواعيد المتفق عليها حسب ما وعدوا بها وتم قياسها بالفقرات من 26 الى 31..(Parasuraman, 1991).

ب - الاستجابة: ويقصد بها الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات لهم بشكل لائق من قبل العاملين بالمصرف العملاء والاهتمام بمشاكلهم والاجابة عن استفساراتهم، وتم قياسها بالفقرات من 32 الى 36. (Parasuraman, 1991).

ج - الملموسية: ويقصد بها المظهر الخارجي للمصرف وهيكلته الداخلية متمثل بالتقنيات والمعدات، الأفراد العاملين ووسائل الاتصال المستخدمة لتقديم أفضل خدمة، وتم قياسها بالفقرات من 37 الى 42. (Parasuraman, 1991).

د - الثقة (الامان): ويقصد بها مدى قدرة المصرف وموظفيه على اضـفاء الثقـة والأمان على الخدمات المصرفية التي يقدمونها للعملاء، حيث يحرص المصرف على سرية اجراءات المعاملات المصرفية الخاصة بالعميـل ومنـع تـسريبها والاطلاع عليها، وتم قياسها بالفقرات من 43 الى 46. (Parasuraman, 1991).

هـ - مهنية الموظفين: ويقصد بها مدى الاهتمام الشخصي الذي يوليه المـوظفين للعملاء ومدى لباقتهم في التعامل معهم وقدرتهم على تحديد احتياجات ورعايـة مصالحهم، وتم قياسها بالفقرات من 47 الى 50 (BELLOU, et.al., 2009).

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الرقابة الداخلية

ازداد الاهتمام بنظام الرقابة الداخلية لضمان تحقيق الأهداف العامة للمنشأة، بالإضافة الى تحقيق الكفاءة والفاعلية في استخدام موارد وأصول المنشأة، حيث تعتبر الرقابة الداخلية بمثابة وظيفة دائمة مستمرة باعتبارها نظاماً لضبط الأداء (مصلح،2007). حيث يرى (الجيوسي وجاد الله، 2008) ان الرقابة الداخلية هي مجموعة النظم والاجراءات والطرق التي تتخذها الإدارة لحماية أصول المنشأة ولضمان دقة وسلامة البيانات المالية وزيادة درجة الاعتماد عليها، وزيادة الكفاءة التشغيلية وضمان الالتزام بسياسات الإدارة الموضوعة. لذا نظراً لأهمية أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية فقد أُعطيت الاهتمام الكبير من قبل أدارات البنوك لكونها تمثل خط الدفاع الأول في منع وتحجيم المخاطر والأخطاء التي يمكن ان تتعرض لها هذه البنوك في اعمالها اليومية، حيث ترتكز الرقابة الداخلية على مجموعة والمقاييس والضوابط الحاكمة لسير أعمال البنوك للتأكد من صحة البيانات لما هو مدون في السجلات وحماية موجودات المصرف، ورفع كفاءة الموظفين وتشجيعهم على الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعة (مهدي،2010). كما وتخدم الرقابة الداخلية المنظمة كصمام أمان في الدفاع عن الأصول وحمايتها واكتشاف الاخطاء (جمعية المحاسبين، 2002).

وبناءً على ما سبق ونظراً لما تتمتع به أنظمة الرقابة الداخلية من أهمية في مختلف القطاعات وبصفة خاصة البنوك التجارية انطلاقاً من ان هذه البنوك تمثل احدى المؤسسات المهمة في الاقتصاد الأردني، فمن الضروري أن تتكيف أنظمة الرقابة الداخلية مع التطورات التكنولوجية واستخداماتها لمساعدة هذه البنوك على تحقيق اهدافها من جهة واضفاء الموثوقية على القوائم المالية المقدمة من قبلها الى جهات أخرى.

2.2 الرقابة الإلكترونية

إن التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع مستوى جـودة مخرجـات النظام وضمان سلامة العمليات التشغيلية، كلها من الأمور التي دعت إلـى تطـوير العملية الرقابية والانتقال الى الرقابة الالكترونية بدلاً من التقليدية (الصقال وسـعيد، 2012). حيث تهدف الرقابة الإلكترونية الى الانتقال من العمل التقليدي الى استخدام تقنيات المعلومات بأشكالها المختلفة لممارسة النشاط الرقـابي (الكـساسبة، 2011)، ومن أهمها شبكات الحاسب الألي لربط الوحدات التنظيمية التنفيذية مـع الأجهـزة الرقابية التي على رقابتها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات بجودة ودقـة عالية وبأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، وتوفيرها للجهات التي تطلبها وتبسيط الأداء وسرعة الإنجاز بما يخدم الأجهزة الرقابية والمـستفيدون مـن مخرجـات النظـام الرقابي، الأمر الذي يساهم في اتخاذ القرارات المناسبة وتحديد مدى الانحراف فـي انجاز المهام المناطة بالأجهزة التنفيذية (حمادة، 2010) لذا شهدت البنوك التجاريـة كونها تعد مرتكزاً اساسياً من النظام الاقتصادي الأردني اهتماماً متزايـداً لدراسـة وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية في ظل تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور فعال في ضمان حسن استغلال الموارد الاقتصادية المستثمرة وزيادة الثقة بالبيانـات الماليـة والممتلكات ورفع الكفاية الإنتاجية، فقد اشارت العديد من الدراسات الـى أهميـة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة الداخلية في البنوك، اذ توصـلت دراسـة (القضاة،2009) الى ان نظم المعلومات تؤثر على فاعلية الرقابة في البنوك، حيث تعمل على توفير معلومات دقيقة، كاملة واعداد تقارير متابعة دورية وبسرعة عالية عن جميع العمليات والاعمال المصرفية المختلفة التي يقوم بها البنك، وكذلك حماية اصوله.

وقد امتازت الرقابة الالكترونية عن الرقابة التقليدية بأنها أكثـر قـدرة علـى معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ اولاً بأول وبالوقت الحقيقي، واطلاع الادارة عليها مما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل وخلال التنفيذ واتخـاذ الاجـراءات التصحيحية المناسبة، إضافة إلى أنها تستطيع الحد من المفاجآت، وتحديد الانحرافات بوقت حدوثها وإعطاء التنبيه بشكل الكتروني من خلال البرامج الرقابية المستخدمة

دون الحاجة للتدخل البشري. وتوفر الرقابة الالكترونية أيضا استخداماً فعالاً لأنظمة المعلومات وتوفير قاعدة معلومات عن أداء وأنشطة الجهات التنفيذية لتكون جـاهزة عند حاجة الادارة العليا لاتخاذ قرار معين. (Gail.al, 2004) وهنا يرى الباحث إن الرقابة الالكترونية تهدف لتنظـيم العمـل، و لتوضـيح الـسلطات والـصلاحيات والمسؤوليات حماية أصول وأموال المشروع من الاختلاس والتلاعب لتحقيق الميزة التنافسية، واخيراً التأكد من دقة البيانات المحاسبية حتى يمكن الاعتماد عليهـا فـي رسم السياسات واتخاذ القرارات الإدارية.

3.2 أساليب الرقابة على التطبيقات

تختص اساليب الرقابة على التطبيقات العملية بوظائف خاصة تهدف الى توفير درجة تأكيد كبيرة من سلامة عمليات تسجيل ومعالجات البيانات واعداد التقارير (الصاحب، 2012)، وتتمثل اجراءات الرقابة التطبيقية بثلاثة انواع وهي:

1. اساليب الرقابة على المدخلات: (نور وعدس، 2012)

تُعد هذه الأساليب ذات أهمية كبيرة نظراً لأنها تمثل المرحلة التي غالبـاً مـا يحدث فيها أخطاء، وتصمم هذه الاساليب بهدف التأكد من أن البيانات التي ستدخل للنظام لا يوجد بها نقص وانه قد تم اعتمادها من قبل الجهة المسؤولة. ومـن هـذه الأساليب، استخدام برامج لكشف الأخطاء اثناء الإدخال حيث يـتم اظهـار رسـالة (alert) للتنبيه عن الخطأ. وتهدف الرقابة على المدخلات الى تسجيل العمليات مـرة واحدة فقط، وهل المدخلات التي رفضها النظام قد تم تصحيحها قبل ادخالهـا الـى النظام من جديد.

2. الرقابة على معالجة البيانات:

تتميز الرقابة على التشغيل بأنها تتضمن مجموعة واسعة وشاملة من الطـرق وأساليب المراقبة والتي لا مثيل لها في تحقيق الدقة في البيانات، وتحقق الثقة لـدي مستخدميها، نظرا لأنها بعيدة كل البعد عن المؤثرات الشخـصية (لطفـي, 2005). وتتكون الرقابة على التشغيل من جزأين: (الشائبي،2011)

أ) الرقابة الذاتية: وهي تلك الرقابة التي يوفرها منتج الآلة مـن خـلال تـصميم الحاسب ذاته والبرامج التي تنظم عملها لتبقى مستقرة بها ولا يمكن حذفها وهي تكون ضمن أنظمة التشغيل للحاسب الآلي.

ب) الرقابة البرمجية: وهي تلك الرقابة التي يضيفها مستخدم الحاسب الآلـي، عـن طريق التعليمات التي يضمنها البرنامج عند تنفيذه وتطبيقه، وتعمل هذه البرامج على ترتيب البيانات المتعلقة والمرتبطة ببعضها لتسهيل عملية الرقابـة عليهـا ومقارنتها بالنتائج المستخرجة أو بالمجاميع الأخرى.

ج. الرقابة على المخرجات: تركز اساليب الرقابة على المخرجات على ابـراز أي خطأ بعد إتمام عملية التشغيل وليس على منع الخطأ كما هو الحال في الرقابـة على المدخلات وعلى عمليات التشغيل (التميمي، 2004). ولذلك تتمثـل اهـم طرق الرقابة على المخرجات في تدقيق بيانات الناتج النهـائي وتحديـد مـدى معقوليته بواسطة احد أعضاء فريق العمل ذو الدراية والخبرة والمعرفة الكافيـة بالمعلومات التي يتضمنها ناتج عمليات التشغيل، وذلك يتم عن طريـق اجـراء عدد من الاختبارات للبيانات في ناتج المخرجات واهمهـا: (هلـدني والغبـان، 2009)

1- اختبار الدقة المحاسبية: وهو اختبار صغير بواسطة اجـراء بعـض العمليـات الحسابية البسيطة للتأكد من دقة وصحة التشغيل.

2- اختبار المعقولية: من خلال هذا الاختبار يمكن التأكد من دقة العمليات اذا اظهر المخرج النهائي للحاسب الالي بعض البيانات غير المتسقة.

3- اختبار الشمولية او الاكتمال ويتضمن هذا الاختبار ابراز أي خطأ يتعلق بنقص في احد مجالات البيانات المطلوبة.

وتمثل الرقابة على المخرجات أهمية بالغة بالنسبة لـلإدارة وخاصـة لأنهـا تحتوي غالبا على المعلومات والتقارير المحاسبية المهمة فـي اتخـاذ القـرارات. (نور وعدس، 2012)

4.2 متطلبات البنية التحتية للرقابة الالكترونية

ويقصد بها المكونات المادية المتمثلة بتهيئة المتطلبات التقنية من البرمجيـات ومعالجة البيانات وشبكات الاتصال والربط الالكترونـي وادارة قواعـد البيانـات، اضافة الى الموارد البشرية (الصاحب، 2012). ويكمن جوهر الرقابة الالكترونيـة بـ ـ :

أولا: المتطلبات التنظيمية

وتتمثل في القدرة على تحقيق التفاعل بين المكونات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق الرقابة الالكترونية وتشمل: (عبد الوهاب، 2006)

1- بناءً تنظيمياً مناسباً: ويقصد بذلك ايجاد تقسيمات ادارية تحدد السلطة والمسؤولية للمنظمة، وتكون مناسبة للعمل الالكتروني ولتحقـق الاسـتفادة مـن الأنظمـة الالكترونية في المنظمة لتحقيق النجاح المطلوب.

2- الثقافة التنظيمية: وتشمل منظومة القيم الاساسية التي تتبناها المنظمة، والفلـسفة التي تحكم سياستها تجاه الموظفين والعملاء معاً، والطريقة التي يتم انجاز المهام فيها، والمعتقدات التي يتشارك في الايمان بها، وعليه فإن السعي للوصول الـى رقابة الكترونية متماسكة يتطلب بناء ثقافة تنظيمية ملائمة.

3- المستفيدين: ان الرقابة الالكترونية اسلوب متطـور فـي ادارة المنظمـات وان توجيه المستفيدين وارشادهم من الامور المطلوبة قبل البدء بـالتطبيق لـضمان نجاح اسلوب الرقابة الالكترونية.

4- وضوح اهداف المنظمة: ان لكل منظمة غاية تسعى للوصول اليها، لـذلك فـلا وضوح الاهداف لكل الاطراف يؤدي الى تطوير الاداء في المنظمة من خـلال توفير قنوات اتصال بين الوحدات الادارية لتحقيق رقابة فعالة (الركابي،2004)

ثانياً: المتطلبات التقنية لمنظومة الرقابة الالكترونية

وهي مجموعة البرامج والأجهزة والمعدات وشبكات الاتـصال الالكترونيـة. حيث أحدثت التطورات التكنولوجية مزيدا من الحاجة إلـى الاسـتفادة مـن هـذه التطورات المتسارعة لازدياد حدة المنافسة بين البنوك التي تواكب هذه التطـورات لتحقيق ميزة تنافسية وتوظيف هذه التكنولوجيا والتقدم التقني في صالح خدمة العملاء

وبالتالي يجب الاهتمام ب المتطلبات التقنية والتكنولوجية من حيث مدى توافر البنية التحتية الملائمة لتطبيق أنشطة الأعمال الالكترونية في البنـوك (الخالـدي, 2007) ومنها البيئة التقنية لشبكات الاتصال الالكترونية التي تتمثـل ب: الـشبكة الداخليـة للمنظمة: (intranet) وهي عبارة شبكة تعمل داخل المنظمة، تؤمن وصولاً وحصولاً على البيانات من خلال المنظمة ويستخدم الانترنت الركائز والبنية التحتيـة لـشبكة المنظمة، بالإضافة الى وسائل الربط المعيارية المستخدمة في الانترنت. والـشبكة الخارجية للمنظمة (extranet) وهي عبارة عن الربط بين شبكة الاجهزة الرقابيـة، والاجهزة التنفيذية وهي مشابها لشبكة الانترنت حيث تتيح للمستخدمين الخـارجيين الوصول والاستخدام المحدد لشبكات المنظمة الداخلية. (الزعبي، وآخرون، 2006)، والشبكة العالمية (internet) وهي شبكة عالميـة، تـربط الحواسـيب المنفـصلة، والشبكات مع بعضها البعض، ويمكن لمستخدمي هذه الحواسـيب فـي المنظمـات والاشخاص، نقل وتبادل البيانات داخل المنظمة وخارجها، من خلال الاتصال مـع المنظمات الاخرى. (السالمي، 2008). بالإضافة للبرامج الرقابية، ذات القدرة على معالجة البيانات المطلوبة، واجراء العمليات اللازمة لغرض الوصول الـى هـدف الرقابة الالكترونية.

واخيراً المعدات التي تتمثل بـأجهزة الحواسـيب، و servers واجهـزة code reader واجهزة اخرى صممت لغرض الرقابة. (الخالدي،2011)

ثالثاً: متطلبات الحماية والأمن

نظرا إلى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات، أصبح مـن الواضـح أن أصول الشركة معظمها مخزنة في شكل بيانات رقمية، ولذلك، فإن جميع الـشركات تنفق المزيد والمزيد من الجهد لتأمين قاعدة بيانـات ضـد الاختراقـات الـضارة. (الصاحب، 2012)

تعد مسألة المحافظة على امن وخصوصية البيانات من المشكل المهمـة ضـد نشاطات المتطفلين من غير المخولين بالاطلاع على البيانات او التلاعب بهـا، لـذا وعليه أقرت لجنـة بازل مجموعة من المتطلبات الخاصة بالرقابـة علـى أمـان العمليات المصرفية منها أن تتأكد البنوك من توافر الضوابط المناسبة من صلاحيات

الدخول للنظام المصرفية الالكترونية إلى قواعد البيانـات والتطبيقـات(althneibat, et.al., 2010). كما يجب على البنوك استخدام طرق التحقق من المعاملات وان تحدد المسائلة عن المعاملات المصرفية الالكترونية, اضافة الى كما يجب على البنوك أن تضمن توافر الإجراءات المناسبة لحماية مصداقية البيانـات الخاصـة بالعمليـات المصرفية الالكترونية للسجلات والمعلومات. واتخاذ الإجراءات المناسـبة لحمايـة كتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الالكترونية كما يجب أن تكون هذه الإجراءات متوافقة مع درجة حساسية المعلومات المطلوب نقلها أو خزنها في قواعد البيانـات (liu, et.al., 2010).

1 – كلمات المرور (password): هي احد مكونات منظومـة حمايـة المعلومـات والبيانات فهي تساعد على التحقق من هوية المستخدم عند الدخول الى النظـام، حيث ظهرت حاجتها لمنع المستخدمين من غير المخولين بالاستخدام والدخول الى النظام المحاسبي والعبث به وللحفاظ وحماية البيانات الموجـودة.وفاعليتهـا تعتمد على درجة انضباط المستخدمين في اختيار كلمة المرور والتعامل معهـا وفق الاساليب الصحيحة بحيث يكون هناك اختيار امثل لكلمة المـرور كـي لا تكون سهلة التخمين من قبل الغير، والمحافظة عليها وعدم نـسيانها او اطـلاع الغير عليها، اضافةً الى تغييرها دورياً (sharma. 2010).

2 – المقاييس الحيوية (biometrics): لا يعتمد التحقق الادق من هوية الشخص عند الدخول الى النظام على كلمـة المـرور بـل هنـاك تقنيـات حديثـة تـسمى (biometrics) التي تتميز عن كلمة المرور بأنها لا تحتاج الى تذكر كلمات بـل احتاج الى صفات بشرية للتعرف على هوية المستخدم، وهـذه الـصفات مـن الصعب ان يمتلكها غير هذا الشخص او ان ينساها او حتى تسرق منـه ومـن اهمها: (الموسوي،2012)

أ. تقنية التعرف عن طريق بصمة الاصبع.

ب.تقنية التعرف عن طريق اليد.

ج. تقنية التعرف عن طريق الوجه.

د. تقنية التعرف عن طريق شبكية العين.

ه. تقنية التعرف طريق الصوت.

وتعتبر هذه التقنيات عالية التكلفة بالمقارنة بأخريات، لكـن يمكـن القـول ان اختيار احدى هذه التقنيات يعتمد على عوامل عدة منها بينها التكلفة، وحساسية النظام المراد الدخول اليه.

3 – تشفير البيانات (Encryption): هي وسيلة حماية سرية البيانـات والمعلومـات فلا يطلع عليها من ليس مخولاً عبر شبكات الربط المختلفة من خلال حجب هذه البيانات بذلك بشكل كلي او جزئي كي لا تتيح للمتطفلين معرفـة طبيعتهـا. ويوجد عدد كبير من برامج التشفير مثل برنـامج (best crypt) حيـث يعتمـد التشفير في هذا البرنامج على كلمة مرور او مفتاح تشفير يمكـن انـشاؤه مـن خلال البرنامج، ويوفر برنامج التشفير هذا ما يسمى ب وعاء التـشفير حيـث يمكن نقل الملفات المراد تشفيرها اليه، ولا يطلب كلمة المرور الا مرة واحـدة عند فتح وعاء التشفير. (Yong-Xia, 2010)

4 – جدار الحماية (fire wall): نشأت فكرة اقامة جدار الحماية والذي يسمى ايضاً بالجدار الناري، التي يمكن وصفها بأنها نظام مؤلف من بـرامج تعمـل فـي الحاسوب وهذا الحاسوب يكون بمواصفات خاصة ليكون اكثر قدرة على تلبيـة المتطلبات الفنية الخاصة بجدار الحماية. وفكرة جدار الحماية تشبه فكرة نقطـة التفتيش التي تسمح بمرور اشخاص وتمنع اخرين من المرور بناءً على تعليمات مسبقة، وتعدد انواع برامج جدار الحماية بحسب حجم منظومة المعلومات المراد حمايتها (2010, وآخرون Al thneibat)

5 – تحديث النظام (Automatic update): تأتي اهمية التحـديث مـن ان انظمـة التشغيل والبرامج لا تكاد تخلو من الاخطاء، وشواهد الواقع تدل بمـا لا يـدع مجالاً للشك على ان كثيراً من حوادث اختراق الانظمة المعلوماتية كان ممكنـاً لوجود تلك الاخطاء. وتسعى الشركات المصنعة للبرامج الى اصدار تحـديثات لمعالجة تلك الاخطار وتوفير الحماية لأنظمة المعلومات يجـب تحـديث نظـام التشغيل مع التـصحيحات الاخيـرة للقـضاء علـى الثغـرات فـي النظـام. (صالح،2014)

5.2 جودة الخدمات الداخلية وأهميتها

تتشابه جميع البنوك إلى حد بعيد في خدماتها التي تطرحها في الأسواق، لكنها بالتأكيد تختلف فيما بينها من حيث نوعية وكيفية تقديم هذه الخدمات، فالبنوك الناجحة هي التي تضمن استراتيجيتها أهدافاً تركز على توقعات العملاء، وتلبي احتياجاتهم ورغباتهم بما يضمن في النهاية تحقيق هدف تعميق الولاء والانتماء للمصرف، ودرجة رضا عالية من قبل العملاء، فيمكن القول إن البنوك الناجحة والأكثر قدرة على المنافسة هي البنوك التي تقدم خدماتها بنوعية وأداء مصرفي متميز، معتمدة على استخدام التكنولوجيا, وكوادر تتمتع بمهارات مميزة للتعامل مع العملاء (أبوتايه، 2008).حيث تعتبر جودة الخدمة المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه و من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها (الدرادكة، 2006).

فقد عرفت بأنها مجموعة من الأنشطة ينتج عنها تحسن الخدمة المقدمة للعميـل، وتقسم هذه الأنشطة إلى أنشطة تتم قبل أداء الخدمة وأنشطة تتم عند الأداء وأنشطة تـتم بعد الأداء، حيث انها تمثل الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة المدركة والخدمة الفعلية (الطائي وآخرون، 2007) كما وذكرت بعض الدراسات مثـل (طالـب وآخـرون، 2010) على أنها" كافة الأنشطة والعمليات التي يمارسها المصرف وتكـون مـصممة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. كما واشار (العجارمة، 2005) بأنها مجموعـة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغيـر الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خـلال ملامحهـا وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغبـاتهم الماليـة والائتمانيـة الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. وهنا يمكن التعبير عن جودة الخدمة من خلال درجة التفاوت بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة من قبل العملاء، فإذا كانت الخدمة تُقدم بشكل يوازي أو يفوق توقعات العملاء فإن العملاء هنا يدركون أن الخدمة المقدمة تتمتـع بمستوى الجودة المطلوبة، أما اذا جاءت أقل من توقعات العملاء، فهنا تكون الخدمة سيئة اول أقل من المستوى المطلوب (amin &isaa,2008).

ومما سبق نرى أن جودة الخدمة بمفهومها العام تهتم بمعرفة ودراسة احتياجات ورغبات الزبائن والعمل على إشباع هذه الرغبات، والتعرف على توقعات الزبائن وإدراكهم للخدمة المقدمة، وبالتالي محاولة تخفيض الفجوة بين توقعات الزبائن والخدمة المقدمة الفعلية، وذلك للوصول للهدف الرئيس وهو إرضاء الزبون وتجسيد ولائه وانتماءه للمصرف من خلال تقديم خدمات نوعية وأداء مصرفي متميز، وهذا للوصول لمستوى جودة أكثر قدرة على المنافسة بين البنوك.

6.2 الخدمات الداخلية في البنوك:

يرى (OMBATI.2010) ان الخدمات الداخلية هي منظومة تعمل على تقـديم المعلومات الصحيحة في أسرع وقت وبأقل جهد في بيئة مناسبة يمكن فيهـا تقـديم المساعدة بتوفر التجهيزات والمعدات اللازمة التي تتيح للعـاملين تقـديم الخدمـة التنافسية دون عيب او قصور، وقد ارتبطت الخدمات الداخلية برضا العاملين ممـا زاد من تفاعل العاملين وزيادة انتـاجيتهم لتحقيـق رضـا العمـلاء فـي النهايـة (DAVID,2005). وتتمثل الخدمات الداخلية من خلال الاهتمام باسـتخدام أحـدث الأجهزة والمعدات في البنك لتقديم الخدمة بـشكل اسـرع وفـي الوقـت المحـدد والمحافظة على مستوى أداء الخدمة دون تخاذل، كذلك زيادة ساعات الـدوام عنـد الضرورة، والاهتمام بتطابق الخدمة المقدمة مع الخدمة المعلـن عنهـا للعمـلاء، واضفاء صفة الموثوقية على البيانات والقوائم المالية المقدمة من البنك الى الجهـة المعنية. والمحافظة على السرية أي كتمان المصرف الاسرار التي تتعلق بالعميـل وحسابه وأي من معاملاته مع المصرف (Bourantaet.al.,2009).

7.2 أبعاد جودة الخدمات الداخلية:

يعتبر مقياس جودة الخدمة "servqual" لـ (parasuraman,1991) هو الأكثر شيوعاً ويركز هذا المقياس على ستة ابعاد أساسية وهي الاعتماديـة، الاسـتجابة، الملموسية، المهنية، التعاطفية، المجاملة. وفي دراستنا هـذه تـم الاستـشهاد بهـذا المقياس ومقاييس اخرى حسب دراسـة (al_azzam,2015) ودراسـة (الجاسـمي،

2007) (بريكة وكواشي، 2015) بحيث تناول الباحث خمسة ابعـاد أساسـية مـع اجراء تعديلات بسيطة للوصول للأهداف المرجوة لهذه الدراسة وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، المهنية، الثقة).

الملموسية: وتشير الى التسهيلات المادية المتاحة في البنوك، مثل المعدات (الاجهزة التقنية الاضواء، المقاعد.. الخ) ومظهر مقـدمي الخدمـة وأدوات ووسـائل الاتصال معهم (El Saghier, Nathan,2013). ففي الكثير من الأحيـان، يلجـأ العميل الى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الـشكلية المرافقـة للخدمة، فبحسب دراسة (G. Santhiyavalli ,2011), فإن بعـض العمـلاء يبنون استنتاجاتهم حول جودة الخدمة المقدمة في البنك على اساس المظهـر العام للبناء، وتصميم المكان وديكوره الداخلي لذا اكدت بعـض الدراسـات ومنها دراسة (الجاسمي, 2007) على ضرورة القيام بـالإجراءات اللازمـة لتطوير ابنية البنوك بهدف تحقيق افضل توظيف ممكن للمـستلزمات الماديـة والبشرية المتاحة وتمكين الفروع من تقديم افضل الخدمات للزبائن لخلق جـو مريح للعميل.

الاستجابة: وهي استعداد المصرف لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم، وقدرته علـى تقديم الخدمة والمساعدة في الوقت الذي يحتاج اليها، الى جانب شعور مقـدم الخدمة بالحماس والرضا عند تقديم الخدمة للعميل، ومـدى جاهزيتهـا لـذلك (World Leading Digital Publishing Platform, 2014). فقـد ذكـر (الجاسمي،2007) في دراسته انها القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع الزبائن بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معـه، حيـث ان الاستجابة في تقديم الخدمة تنهي حالة القلق لديه في الانتظار وعدم الحـصول على الخدمة في الزمان والمكان الذي يرغب بهمـا، لـذا خلـصت بعـض الدراسات ومنها (الضمور، 2014) ان مرونة وسرعة استجابة الموظفين في الصفوف الامامية للبنوك التجارية اكثر مسؤولية عن رضـا الزبـائن حـول الخدمات المقدمة في البنك، فعندما ينظرون العملاء للمـوظفين فـي الخـط

الأمامي انهم مدربين جيداً وعلى دراية واسعة بعملهم ،فهذا من شأنه ان يعزز صورة جيدة للعملاء ويعزز من ولائهم للبنك بالتالي فمن الضروري أن يتم تنفيذ أي عمليات تجارية وجها لوجه بكفاءة وكياسة من الموظفين.

الاعتمادية: هي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المنظمة، أي ان تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الـصحة والدقـة، فالعميل يتوقع ان تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تـم وعده من قبل، بالإضافة الى اعتماده على مقدم الخدمة في أدائها. وقد اعتبرت بعض الدراسات مثل (al_azzam, 2015) و(Sukasame 2010) ان الاعتمادية البعد الأكثر أهمية في ابعاد جودة الخدمة، لأنها تشير الى الثقة في قدرة البنك لتقديم الخدمة بالطريقة الصحيحة،من خلال العمل وفقاً للوعود والتـصريحات الصادرة عن البنك وان يكون هناك مواكبة للتكنولوجيا الحديثة باستمرار.

الثقة: مدى قدرة العاملين على توضيح إجراءات وشروط الخدمة المقدمـة للعمـلاء ومدى قدرتهم في كسب اطمئنان العملاء للمؤسـسة مـن خـلال المـصداقية والمهنية في التعامل (Gabler et al, 2014)، والثقة بمفهوم الأمان والاطمئنـان لابد أن تتحقق في الأعمال المصرفية لضمان نجاح البنك وديمومته إذ من أهم المخاطر التي قد تعرض أي بنك للفشل أو تقلل من أرباحه مخـاطر الـسمعة والثقة وهذا ما يلاحظه القارئ لسلسلة انهيارات العديد من البنوك والمؤسسات المالية المختلفة في شتى بقاع العالم؛ إذ أدت المخالفات للقوانين أو التعليمـات، وخيانة الأمانة والثقة، التي قام بها بعض العاملون في هذه المؤسـسات إلـى الإساءة لسمعة هذه المؤسسات وتوقف العملاء عن التعامل مع هذه المؤسسات مما أدى إلى انهيارها وتصفيتها. فالثقة التزام ناتج عن المسؤولية التي يتحملها البنك تجاه عملائه، ولا بد لكسب ثقة العملاء من الالتزام بما يتعهد به البنـك وإدارته والعاملون فيه وتحمل المسؤولية الملقاة على عاتقهم بما ينعكس إيجابا على العملاء، ويزيد من ولائهم وثقتهم واهتمامهم بتقوية علاقتهم مع البنـك. (Raheel and Colleagues, 2011; Adnan et al, 2013)

مهنية الموظف: هي امتلاك فريق العمل المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة كما يريـدها العميل وبأداء فعال، وان يمتلك العاملون القدرة على التعامل مـع احتياجـات العملاء الخاصة. (Nancy, Leonidas, 2008)، فالخدمات المـصرفية تـرتبط ارتباطاً وثيقاً بمقدميها؛ حيث يتكون انطباع العميل سلباً أو إيجاباً عن البنك وما يقدمه من خدمات كنتيجة لسلوك العاملين وما يمتلكونه من قدرات ومهـارات؛ (Guo and Zhou,2013) وهذا يؤكد على أهمية الاهتمام بالعاملين في البنـوك وتدريبهم وتنمية قدراتهم وكفاءاتهم والاهتمام بطريقة اختيارهم والأسس التـي ترتكز عليهـا عمليـة الاختيار بما يسهم فعليـاً فـي تفعيـل دور العـاملين لكسب وتعزيز ثقة العملاء لتحقيق الأهداف التـي يـسعى البنـك لتحقيقهـا (Matthew, 2007; Hansen and Riggle, 2009). لذا يجـب الـسعي لجعـل العاملين في البنوك يتحلون بنوعين من الصفات وهي: الـصفات الـسلوكية: كاللطافة، والكياسة، والابتسامة الدائمة، وإظهار الاهتمام بمـشاعر ووجهـات نظر العملاء، والصدق في القول والعمل، واختيار أرقى الأساليب في التعامل والنقاش، مع الاهتمام بالمظهر الخارجي دائما. وأما النوع الثاني فهو الصفات المهنية: كتوافر الحد الأدنى من العلم التطبيقي، والإلمام بالمعلومات المتعلقـة بالعمل في منظمة مصرفية مالية واجتماعية، والقدرة على متابعة تقديم الخدمة في كافة مراحلها لضمان استمرار العملاء بالتعامل مع المصرف وكسب ثقتهم وجعلهم من المروجين للبنك وخدماته، والتمتع بالمرونة الكافية لتغيير أسـلوب تقديم الخدمة بما يتكيف ويتلاءم مع حاجات ورغبات كـل عميـل (الـشعار، 2015).

8.2 الرقابة على الجودة

يعتبر موضوع الرقابة على الجودة من الميادين الفكريـة والتطبيقيـة البنـاءة والهادفة، فقد عر فت رقابة الجودة بأنها "عملية تهدف إلى التأكد من أن المنتجـات النهائية والخدمات مطابقة للمواصفات الموضوعة، وتعمل على محاولة منع الأخطاء قبل حدوثها" (أحمد، 2009). كما وعرفت الرقابة على الجودة بأنها" مجموعة مـن

الخطوات المحددة مسبقاً والتي تهدف إلى التأكد من أن الخدمة المتحققة متطابقة مع المواصفات والخصائص الأساسية الموضوعة لها"(الطائي وآخرون، 2010).

ولتحقيق اهداف الرقابة على الجودة فقد استدعى الامر العديـد مـن الجهـود المثمرة في مجال تحسينها وتطويرها باستمرار بهدف تحقيق السبل المثلى لنجـاح النظام الرقابي، ومن هذه الأهداف: (حمود، 2010)

1-تحديد فاعلية نظام الجودة المطبق، من حيث مقدرته على تلبية أهداف الجودة المحددة للمؤسسة.

2-تحقق إدارة المؤسسة بأنه يتم تطبيق نظام الجودة كما يجب، و أنه يستمر في تلبيتـه للمتطلبات المحددة.

3- تحديد إذا ما كانت هناك أي حالا ت عدم مطابقة في النظام، والكشف عن المشكلات المحتمل حدوثها فيه.

4- التأكد من أنه تمت معالجة حالات عدم المطابقة التي تم الكشف عنها أثناء عمليـات الرقابة والتدقيق الداخلي.

5-زيادة حجم الخدمات المقدمة والمطابقة للمواصفات، وهذا يؤدي إلى زيـادة ربحيـة الشركة وتقوية وضعها التنافسي في السوق.

9.2 أهداف الرقابة على الجودة

إن الأهداف التي تتسم بها مراقبة الجودة تستدعي العديد من الجهود المثمرة في مجال تحسينها وتطويرها باستمرار بهدف تحقيق السبل المثلى لنجاح النظام الرقابي، ومن هذه الأهداف: (حمود، 2010)

1-تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلكين وتعزيز سبل الرضا لديهم على السلع والخـدمات من خلال ما تتسم به تلك الس لع والخدمات من الملاءمة للاسـتخدام الفـردي أو العائلي لها، ويعتبر هذا الهدف من أكثر الأهداف أهمية ودوراً لاسيما فـي ظـل التنافس بين المنظمات المختلفة.

2-المحافظة على درجة تطابق المنتج أو الخدمة النهائيـة مـع مواصـفات التـصميم الأساسية التي تم وضعها للمنتج أو الخدمة.

3-تقليص شكاوى المستهلكين من خلال السعي باستمرار لتطوير وتحسين الجودة.

4-الإسراع بتقديم الخدمات للمستهلكين والاستجابة السريعة للمتطلبات المستمرة مـن قبلهم لاسيما وأن رغباتهم وحاجاتهم تتطلب درجة عالية من الاستجابة فـي ظـل المنافسة الشديدة بين المنظمات.

5-اعتبار الجودة مسئولية كافة الأفراد العاملين في المنظمة وإتاحة المجالات الواسـعة أمامهم في اتخاذ القرارات التطويرية والتحسين المستمر في الخدمات.

6- التركيز باستمرار على جودة الأداء المتحقق، إذ إن سبل المطابقـة بـين المعـايير التصحيحية للمنتج أو الخدمة والأداء الفعلي لا يمكن أن يتحقـق إلا مـن خـلال مواصلة العمل في تحسين الأداء من خلال الدورات التدريبية والتطويرية وإدخال التقنيات المتطورة في الأداء، وتعزيز سبل الدعم المتواصل للعاملين في المنظمة.

10.2 الدراسات السابقة

دراسة (al-azzam,2015) بعنوان: "أثر ابعاد جـودة الخدمـة علـى رضـا العملاء في البنك العربي "

وهي دراسة ميدانية للبنك العربي في مدينة اربد، حيث هدف البحـث إلـى التعرف على تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء عن الخدمات التي يقـدمها البنك العربي في مدينة اربد لتمكين البنك من تطوير استراتيجياته وتحسين نوعيـة الخدمات التي يقدمها للعملاء.وقد تناول البحث جودة الخدمة بأبعادهـا (الاسـتجابة، الملموسية، الاعتمادية، الثقة، التعاطف) كمتغير مستقل ورضا العملاء كمتغير تابع.

ولتحقيق اهداف هذه البحث تم تصميم استبانة تتناسب مع موضوعه، حيث تم توزيعها على (400) عميل للبنك العربي بفروعه الاربعة في مدينـة اربـد وتـم استرجاع (377) استبانة منهم. وفي ضوء التحليل الذي اجراه الباحـث باسـتخدام برمجية (SPSS) فقد خلصت الدراسة للنتائج التالية، ان جودة الخدمة هي اهم مقياس بالنسبة للبنوك لمعرفة مستوى الخدمات المقدمة للعميل ومدى رضاه عنها، اضـافة الى ان اكثر ابعاد جودة الخدمة تأثيراً في العملاء هو بعد الملموسية الـذي يتعلـق بمكان وديكور وشكل البناء الخاص في البنك ومرافقـه ومعداتـه الحديثـة، وبعـد

الاستجابة ايضاً له تأثير كبير على رضا العملاء حيث تبين انهم يفضلون التعامل مع الموظفين وجهاً لوجه للحصول على الخدمة بدلاً من الآلات. وقد اورد البحث بعضاً من التوصيات اهمها كان ان البنك يجب ان يطور ويحسن من سياساته ونوعية خدماته المقدمة للعملاء لان ذلك من شأنه ان يؤدي الى تحسين الوضع التنافسي للبنك وضمان ابقاء في عصر المنافسة الشديدة والتركيز على تطوير ابعاد جودة الخدمة الاخرى لكسب ولاء العملاء بشكل اكبر, وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في اثراء ابعاد متغير جودة الخدمة.

دراسة (بريكة وكواشي، 2015) بعنوان: "واقع جودة الخدمة في شركات التأمين" دراسة استطلاعية بالشركة الجزائرية للتأمينات LA CAAT وكالة ام البواقي.

تمحورت مشكلة البحث حول اهمية جودة الخدمات بأبعادها (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، الامان، التعاطف) في تحسين العلاقة مع الزبون.

حيث سعت هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف يمكن حصرها في التعرف على الابعاد الواجب توافرها في الخدمة المقدمة حتى تكون ذات جودة عالية، ودراسة العلاقة بين مستوى جودة الخدمة المنتجة والمقدمة ودرجة رضا الزبون تماشياً وحاجياته الحالية والمستقبلية، اضافة الى التعرف على الصعوبات التسويقية في المؤسسات الخدمية التي تحد من جودة الخدمة ومعالجتها باتخاذ حلول وطرق بديلة. ووفقاً لمشكلة البحث المذكورة اعتمد الباحث اسلوب الاستبيان من اجل جمع البيانات اللازمة للدراسة حيث شمل مجتمع الدراسة عينة عشوائية من العملاء الذين تعاملوا مع المؤسسة وعددهم 45، وقد استخدم الباحث برمجية (SPSS) في التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان. ومن النتائج التي تم التوصل اليها أن الزبائن المتعاملين مع الشركة راضون على جودة الخدمة المقدمة لهم استناداً على ان مستوى موافق كان الغالب على كل فقرات الاستبيان. وركزت هذه الدراسة على مستوى جودة الخدمة المنتجة والمقدمة ودرجة رضا العميل تماشياً وحاجاته المستقبلية، حيث استفاد الباحث من هذه الدراسة تعزيز واثراء ابعاد جودة الخدمة.

دراسة (صالح, 2013) بعنوان: "أثر استخدام الحاسوب في نظـام الرقابـة الداخلية في البنوك العراقية ".

وهي دراسة ميدانية في عدد من البنوك التجارية العراقية بمحافظة البـصرة، حيث تتمثل مشكلة البحث في مدى تأثير استخدام الحاسوب علـى انظمـة الرقابـة الداخلية بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على المخرجات، الرقابـة علـى معالجة البيانات) في البنوك العراقية التجارية، وأثره على تـدريب العـاملين بهـا وقدرتهم على الاستجابة لهذا العامل الجديد (الحاسوب) وتأثيره ايضاً علـى نظـام تدقيق البيانات المستخدمة في البنوك والذي بدوره يؤثر على اساليب نظام الرقابـة الداخلية المستخدمة.

وتهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى استخدام اجهزة الحاسوب فـي البنـوك التجارية العراقية في عملية تقييم فعالية وكفاءة تطبيق نظام الرقابة الداخليـة، كمـا تهدف الى التحقق من مدى توافر الظروف المناسبة والملائمة لتحقيق نظام رقـابي فعال. ولتحقيق هذه الاهداف تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسـة التـي مثلت كافة ادارات البنوك التجارية العراقية في محافظة البصرة, وقـد بلـغ عـدد الاستبانات الموزعة على الافراد العاملين في البنوك (65) استبانة وتم اسـترجاع (50) استبانة منها. وفي ضوء التحليل الذي اجراه الباحث باستخدام برمجيـة spss فقد خلصت الدراسة الى النتائج التالية، ان نظام الرقابة الداخلية في البنوك التجارية العراقية فعال من حيث صيانة وحفظ المعدات والبرامج المستخدمة، ووجود رضـا عام لدى العاملين بالنسبة لنظام الحاسوب ومن اهم التوصيات التـي اوصـى بهـا الباحث الى ضرورة تحديد احتياجات البنوك من الاجهزة ونظم البرمجة اخذين بعين الاعتبار مواكبة ما استجد من تطورات في مجال الحاسوب بالنظر الـى كـل مـن الدراسة الحالية ودراسة (صالح 2013) نجد ان الأخيرة ركزت على تحقيق التقـدم الاقتصادي من خلال حيازة نظام رقابي داخلي فعال ذو كفـاءة عاليـة باسـتخدام الحاسوب، بينما الدراسة الحالية ركزت على أهمية الرقابـة الالكترونيـة بالتحديـد لزيادة مستوى جودة الخدمات المقدمة في البنوك التجارية الأردنية فـي محافظـات

الجنوب، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في اثراء متغيرات الرقابة الالكترونية في البنوك التجارية.

دراسة (جواد، 2013) بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابة الداخلية والأمور المالية.

تكمن مشكلة هذا البحث الى عدم امتلاك المؤسسات الحكومية نظام للرقابة الداخلية في ظل تكنولوجيا المعلومات حيث تعاظم دور التكنولوجيا في كافة النشاطات فقد شهدت جميع قطاعات العمل التطور والارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها من خلال الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات وابتكار تطبيقات جديدة لها تتسم بالكفاءة والسرعة ومستوى عال في الأداء. ويستمد البحث أهميته من أهمية الرقابة الداخلية في المؤسسات الحكومية نظراً للدور الفعال الذي تلعبه في تحقيق الاهداف التي تسعى اليها هذه المؤسسات من خلال ايجاد الية تعمل على ضبط العمل، بالإضافة الى اهمية نظام استخدام الحاسوب في الرقابة الداخلية الذي يؤدي إلى الدقة في الإدارة والى السرعة في إعداد التقارير وعرضها بشكل أفضل مما هو موجود في النظام اليدوي. وتمحور هدف البحث حول وجود نظام رقابة داخلية في ظل استخدام الحاسوب في كافة المؤسسات الحكومية وفي كافة الوحدات الأخرى حيث ان استخدام الحاسوب في العمل الرقابي أصبح أمرا ضرورياً بعد زيادة حجم التوسع في أعمال المؤسسات للحصول على طريقة سريعة وأكثر كفاءة مع الابقاء الاهداف وعدم تغييرها. ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال عرض بعض ما ورد في الوثائق الرسمية والرسائل الجامعية والكتب المتعلقة بهذا الموضوع، والتوصل الى اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تسهيل العمل الرقابي.

وقد خلصت هذه الدراسة لمجموعة من الاستنتاجات من اهمها ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى تسهيل مهام ودور الأجهزة الرقابية المختلفة على مستوى المؤسسات الرئيسية والفرعية لقدرته القيام بكافة المهم بسرعة هائلة وبوقت قصير ومعلومات صحيحة والمحافظة عليها من كافة الاساليب الغير سليمة.

وبالنظر الى الدراسة الحالية ودراسة (جواد.2013) نجد ان الأخيرة ركـزت على أهمية استخدام الحاسوب في الرقابة الداخلية الذي يؤدي الى الدقة فـي الإدارة والسرعة في اعداد التقارير وعرضها بشكل افضل لاتخاذ القرارات.

اما الدراسة الحالية فركزت على تطبيق الرقابة الالكترونية في البنوك التجارية للمساعد في تطوير العمل وزيادة مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء والسرعة في تقديمها. استفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء موضوع الرقابة الالكترونية.

دراسة(قشطة، 2013) بعنوان: علاقة تكنولوجيا المعلومـات المـستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك الوطنية - قطاع غزة.

هدفت هذه الدارسة إلى التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات المـستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك الوطنية- قطاع غزة، حيث تناولت الدراسة (فاعلية نظام الرقابة الداخلية) كمتغير تابع و(تكنولوجيـا المعلومـات المـستخدمة) بأبعادها (البرمجيات، الأجهزة المادية، الاتـصالات، الخـدمات المـصرفية عبـر الانترنت) كمتغير مستقل. وقد شملت الدراسة 6 مصارف وطنية، حيث تم توزيـع (240) استبانة على عينة من العاملين في البنوك الوطنية بمسميات وظيفية مختلفة وتم استرداد 206 استبانة منها وتم تحليل البيانات باستخدام برمجية (SPSS).

وقد أظهرت الدارسة نتائج أهمها وجـود علاقـة طرديـة بـين تكنولوجيـا المعلومات وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك الوطنية العاملة بقطـاع غـزة، بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك أدى ذلـك لرفع المستوى العام لفاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك الوطنية العاملة بقطاع غزة.

كما خلصت الدارسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

التواصل مع التطورات العلمية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومـات مـن خلال الاشتراك في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة ومتابعة ما يـستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري مـن أجـل تحديد جوانب الضعف ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها، والاهتمام مـن قبـل الإدارة العليا في البنوك الوطنية بالاستغلال الأمثل لكافة وسائل وأساليب تكنولوجيـا المعلومات المرتبطة بفاعلية الرقابة الداخلية والذي ينعكس بدوره على الاستمرارية

وتعزيز موقعها التنافسي في السوق، ضرورة التواصل مع المؤسسات المصرفية في العالم الخارجي للتزود بالخبرات والمعرفة اللازمة لتطوير العمل المصرفي الفلسطيني.

نظرا للدراسة الحالية ودراسة قشطة نجد ان الأخيرة ركزت على تقدير مدى علاقة تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك الموجودة في غزة بينما ركزت الدراسة الحالية على دور الرقابة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة في البنوك التجارية الأردنية في محافظات الجنوب، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في اثراء متغيرات الرقابة الالكترونية.

دراسة (Al-Laith. 2012) بعنوان: تكييف أنظمة الرقابة الداخلية مع استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المالية بيانات الموثوقية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية.

وهي دراسة تطبيقية على البنوك التجارية البحرينية تكمن مشكلة البحث في تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظام الرقابة الداخلية، جنبا إلى جنب مع التحديات المصاحبة والصعوبات التي تواجه هذه الأنظمة، مثل غياب التوثيق وثائقي وصعوبة في متابعة العمليات في غياب أعضاء مؤهلين والموظفين الفنيين. حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية الرقابة الداخلية وتكيفها مع تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على موثوقية البيانات المالية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية، وقد قام بتصميم استبيان كطريقة لجمع البيانات استهدف فيها المديرين الماليين، والمدققين والموظفين في الذين يعملون في البنوك. وكان عدد الاستبيانات الموزعة 122استبيان.

حيث تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وهو المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى تكيف نظام الرقابة الداخلية مع تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على موثوقية البيانات المالية للبنوك التجارية. الدراسة لديها العديد من التوصيات، بما في ذلك الحاجة إلى الرقابة والإشراف على البنوك لتحسين موثوقية البيانات المالية والامتثال للوائح تشريعات القطاع المصرفي الصادرة عن تلك البنوك.

وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء موضوع الرقابة الداخلية بشكل عام.

دراسة (عوض، 2012) بعنوان: "العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية في قطاع غزة ".

وهي دراسة ميدانية على البنوك العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها, حيث هدفت هـذه الدراسة إلـى التعرف علـى العلاقة بين عناصر الرقابـة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية اضافة الى وتحديد المعوقات ومـواطن القـوة والضعف في نظم الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في قطاع غزة واقتراح سـبل معالجة هذه المشكلات. وقد تناولت هذه الدراسة الرقابة الداخلية وعناصرها (بيئـة الرقابة، تقدير المخاطر, المعلومات والاتصال، المراقبة) كمتغير مـستقل وجـودة الخدمات المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، الاهتمام) كمتغير تابع.

ولتحقيق اهداف هذه الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استبانة تتناسب مع موضوع الدراسة، فقد تم توزيع (150) استبانة على الموظفين وتم استرداد (140) استبانة.

وكان من أهم نتائج الدراسة: توفر بيئة رقابية لدى البنوك بدرجة لا ترتقي إلى المستوى المطلوب خاصة فيما يتعلق بالصلاحيات وتفويضها بمـا يناسـب العمـل المصرفي، كما أظهرت الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية متوفرة بـدرجات متفاوتة في البنوك ولكنها ليست بالمستوى العالي والمطلوب في البيئـة المـصرفية الخدمية. وقد أوردت الدراسة بعض التوصيات من اجل تطوير نظم الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في قطاع غزة،من أهمها: العمل على زيادة كفاءة وفاعلية عناصر الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في قطاع غزة وتعزيز دورها في الرقابـة علـى جودة الخدمات المصرفية، إلى جانب ضرورة توفير بيئة رقابية لدى البنوك بدرجة ترتقي إلى المستوى المطلوب بما يناسب متطلبات العمل المصرفي، كذلك ضرورة تبني إدارة البنوك هدف تحقيق جودة الخدمة كإستراتيجية للتميز والمنافسة المتوقعة، فضلاً عن ضرورة تعزيز وتحسين سلوك موظفي المصرف مع العملاء والرقابـة عليها.

بالنظر لكل من الدراسة الحالية ودراسة (عـوض،2012) نجـد ان الأخيـرة ركزت على أهمية وظيفة الرقابة الداخلية في البنوك من خلال الدور الذي تلعبه نحو تحقيق خدمات مصرفية ذات جودة عالية. اما الدراسة الحالية فركزت على تحقيـق مستوى جودة خدمات عالية من خلال تطبيق الرقابة الالكترونية باستخدام الأجهـزة التقنية والبرامج، حيث استفاد الباحث من هذه الدراسة في رفـد متغيـرات جـودة الخدمة.

دراسة (الكساسبة، 2011) بعنوان: أثر الرقابـة الالكترونيـة فـي جـودة الخدمات الداخلية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية بأبعادها (الرقابـة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الإنترنت، الرقابة على أمن البيانات والملفات) في جودة الخدمات الداخليـة بأبعادهـا (العناصـر الملموسـة، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية) في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، من خـلال توزيع استبانة على عينة عشوائية من العاملين في البنوك الإسـلامية فـي الأردن وعددها (3)، حيث تم توزيع (180) استبانة واسترداد (159) منها، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات للتوصل للنتائج المرجوة.

فقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن مستوى تقييم العـاملين فـي البنـوك الإسلامية لأبعاد الرقابة الإلكترونية كان مرتفعاً إضافة إلى أن مستوى تقييم العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية لأبعاد الجودة كان مرتفعاً أيضاً. كما توصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة الإلكترونية بأبعادها في جودة الخدمات الداخلية فـي البنوك الإسلامية الأردنية.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها أوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في البنوك الإسلامية العاملـة فـي الأردن ومتابعة تنفيذها بما يمكنهم من التعامل مع التقنيات الحديثة وتطبيق الرقابـة الإلكترونية، والاستمرار في الجهود الرامية إلى نشر الوعي حول أهميـة الرقابـة الإلكترونية. بالنظر للدراسة الحالية ودراسة الكساسبة نجد ان الأخير تناول قيـاس اثر الرقابة الالكترونية في جودة الخدمات المقدمة في البنوك الإسلامية من وجهـة

نظر العاملين فيها وإبراز الدور الذي تلعبه الرقابة الالكترونية في تأهيـل البنـوك وحمايتها لضمان بقائها وزيادة قدرتها على التنافس. بينما ركزت الدراسة الحاليـة على قياس اثر تطبيق الرقابة الالكترونية على النظام ككـل (مـدخلات، تـشغيل، مخرجات)على جودة الخدمة المقدمة داخل البنوك التجارية، حيث استفاد الباحث من دراسة الكساسبة في اثراء ابعاد الرقابة الالكترونية وابعاد جودة الخدمة.

دراسة (ذياب، 2010) بعنوان: "أثر عناصر الرقابة الداخليـة فـي جـودة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية على المصرف العربي".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين عناصر الرقابـة الداخليـة الخمسة (بيئة الرقابة، أنظمة المعلومات، عملية تقدير المخاطر، إجراءات وأنـشطة الرقابة، ومتابعة أساليب الرقابة) وبين أبعاد جودة الخدمة, (العناصـر الملموسـة، الاعتمادية، المصداقية, سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف)، في المصرف العربـي في المملكة الأردنية، وتشخيص جوانب الضعف والقوة في عناصر الرقابة الداخلية في المصرف العربي.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف هذه الدراسـة، تم اختيار عينة من مد يري ومسؤولي الرقابة، ورؤساء الأقـسام فـي المـصرف العربي من خلال إدارته العامة، وفروعه الممتدة في كافة مناطق المملكة والـذين يعملون في هذا المجال، وقد بلغ عدد أفراد العينة 75 فرداً، وتـم الاعتمـاد علـى الاستبانة لجمع البيانات، ومن خلال استخدام معامل ارتباط بيرسـون، والانحـدار الخطي البسيط والمتعدد، تم اختبار فرضيات الدراسة، وكان من أهم نتائجهـا, أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الرقابة الداخلية المتمثلة ببيئة الرقابـة، وأنظمة المعلومات والاتصالات وتحليل المخـاطر، وأنظمـة الرقابـة وإجـراءات المتابعة والإشراف وبين أبعاد جودة الخدمة.

وكان من أهم توصياتها, إنه لضمان جودة العمل في البنوك لابد من تعزيـز إجراءات الرقابة الداخلية، معتمدين في ذلك على المداخل الحديثة فـي تقيـيم هـذه الإجراءات من خلال تحليل المخاطر المرتبطة بها، وتظهر أهمية هذا المدخل مـع

تزايد استخدام التكنولوجيا لتغطية كافة أنشطة المصرف، واستفاد الباحث من دراسة الكساسبة في إثراء أبعاد جودة الخدمة وموضوع الرقابة بشكل عام.

11.2 تميزت الدراسة الحالية عن باقي الدراسات بـ:

1 – تميزت هذه الدراسة عن بقية الدراسات بحداثة الموضـوع المطـروح، وهـو دراسة اثر تطبيق الرقابة الالكترونية على جودة الخدمة في البنوك التجاريـة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، إذ لم يتطرق كثيراً لهذا الموضوع.

2 – أهم ما يميز الدراسة الحالية هو تركيزها علـى موضـوع البنيـة التحتيـة الالكترونية لنظام الرقابة، حيث افتقرت الدراسات الأخرى لـذكر مثـل هـذه التفاصيل.

3 – تميزت الدراسة الحالية باستخدام متغيرات مختلفة وجديدة لم تتناولها الدراسات السابقة إذ لم يتم العثور على دراسة تربط بين أبعاد الرقابة الالكترونية كنظام متكامل وهم (المدخلات، معالجة البيانات، المخرجات) وأبعاد جـودة الخدمـة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الثقة، المهنية) كمتغيرات مستجيبة لها.

4– تلقي هذه الدراسة الضوء على أثر الرقابة الالكترونية فـي جـودة الخـدمات الداخلية في البنوك التجارية الأردنية لجذب انتباه البنوك إلى أهميتها والفوائـد التي تحققها.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 منهج الدراسة

في الدراسة الحالية نرى ان الباحث قد استخدم المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها، وتحديد العاملين في البنوك التجارية في محافظات الجنوب كمجتمع دراسة، وتحديد نوع العينة وهي العشوائية العنقودية التي تعتبر من العينات الاحتمالية الممثلة للدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي البنوك التجارية العاملة في محافظات الجنوب (الطفيلة، الكرك، معان، العقبة) في المملكة الأردنية الهاشمية، والبالغ عددهم (498) موظفاً وموظفة، منهم (388) ذكور أي ما نسبته (78%) من مجتمع الدراسة أما الإناث فقد بلغ عددهن (110) موظفه وبنسبة (22%) تقريبا حسب التقارير السنوية لكل بنك، المنشورة على مواقعها الالكترونية للعام (2015/2014)، حيث يبين الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب النوع الاجتماعي والإقليم:

جدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب(النوع الاجتماعي والمحافظة)

النوع الاجتماعي	عدد الموظفين		عدد الموظفين حسب الفروع العاملة في محافظات الجنوب							
			الطفيلة		الكرك		معان		العقبة	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكر	388	%78	32	0.78	90	0.78	91	0.78	175	0.78
أنثى	110	%22	9	0.22	26	0.22	26	0.22	49	0.22
المجموع	498	%100	41	0.08	116	0.23	117	0.24	224	0.45

3.3 عينة الدراسة

تم إجراء الدراسة الحالية على عينة تكونت من (125) مـن مـوظفي البنـوك التجارية العاملة في محافظات الجنوب بنسبة تقريبية (25%) من مجتمع الدراسـة، موزعه على البنوك التجارية العاملة في محافظات إقليم الجنوب، حيث تـم اختيـار العينة بالطريقة العشوائية العنقودية، والجدول رقم (2) خصائص عينة الدراسة.

جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب(النوع الاجتماعي الخبرة، المؤهل العلمي)

النوع الاجتماعي	عدد العينة		سنوات الخبرة						التخصص				المؤهل العلمي					
			5سنوات فأقل		6- 10سنوات		11سنه فأكثر		وظيفة إشرافية		موظف إداري		اقل من بكالوريوس		بكالوريوس		دراسات عليا	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
ذكر	97	%78	32	%33	31	%32	34	%35	12	%12	85	%88	12	%12	79	%81	6	%7
أنثى	28	%22	9	%33	9	%32	10	%35	1	%5	27	%95	3	%12	23	%81	2	%7
المجموع	125	%100	41	%33	40	%32	44	%35	13	%10	112	%90	15	%12	102	%81	8	%7

4.3 أداة الدراسة

قام الباحث بالبحث في مصادر البيانات المتمثلة في مراجعة الأدبيات الـسابقة من الرسائل الجامعية، وما تم نشره من أبحاث ومقـالات فـي المجـلات العلميـة المحكمة، بالإضافة إلى الكتب والمراجع العربيـة والأجنبيـة المتعلقـة بموضـوع الدراسة في معالجة الإطار النظري، ثم استخدام الاسـتبانة كـأداة رئيـسية لجمـع البيانات من البنوك لما تتميز به الاستبانة من توفير الوقت والجهد، وتغطيـة حجـم العينة في فترة زمنية معقولة، وذلك بالاستعانة بمقاييس جاهزة من دراسات سـابقة تناولت موضوع اثر تطبيق الرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الداخلية.حيث تم التأكد من مدى سلامة صياغة الاستبانة، وملائمة الفقرات لأبعاد الدراسة من خـلال عرضها على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختـصاص فـي مجـال الإدارة والاقتصاد والعلوم المالية.

حيث تكونت هذه الاستبانة من جزأين هما:

الجزء الأول: ويتضمن العوامل الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي وسنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

الجزء الثاني: ويتكون من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الرقابة الالكترونية وتقيسه الفقرات (1-25) وهي مقسمه على مراحل الرقابة كما يلي:

الرقابة على المدخلات : وتقيسه الفقرات (1-8).

الرقابة على العمليات: وتقيسه الفقرات (9-18).

الرقابة على المخرجات : وتقيسه الفقرات (19-25).

المتغير التابع: أبعاد جودة الخدمة المصرفية مجتمعة وتقيسه الفقرات (26-50) وهي مقسمه على أبعاد جودة الخدمة كما يلي:

البعد الأول : الاعتمادية وتقيسه الفقرات (26-31)

البعد الثاني : الاستجابة وتقيسه الفقرات (32-36)

البعد الثالث : الملموسية وتقيسه الفقرات (37-42)

البعد الرابع : الثقة (الأمان) وتقيسه الفقرات (43-46)

البعد الخامس : المهنية وتقيسه الفقرات (47-50)

وتم استخدام مقياس (ليكرت الخماسي) وحددت بخمس درجات هي: مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج القياس المستخدم كما يلي:

أوافق بشدة	**أوافق**	**محايد**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستناداً إلى ذلك فقد تم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية لتفسير البيانات التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي:

منخفض	متوسط	مرتفع
1 – 2.49	2,50-3,49	3.50 فأكثر

وبناءً عليه إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر او يساوي (3.50) فيكون مستوى التصورات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد مجتمع الدراسة علـى الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2,50-3,49) فإن مستوى التصورات سيكون متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقـل مـن (2,50) فيكـون مـستوى التصورات منخفضاً وهذا يعني رفض أفراد مجتمع الدراسة للفقرة.

5.3 صدق وثبات أداة الدراسة

صدق الأداة Validity :

تمثلت الطرق الإحصائية المستخدمة للتأكد من صدق الأداة فيما يلي:

1. صدق الظاهري:

وقد تحقق الباحث من صدق الأداة ظاهريًا عن طريق، عرض أداة الدراسة على الدكتور مشرف الدراسة ومجموعة من المحكمين المختصين في مجال العلوم الإدارية والمالية في الجامعات الأردنية، لإبداء أرائهم حول مـدى صـلاحية أداة الدراسـة الحالية، وقد اعتمدت نسبة اتفاق الخبراء 80 %، وهذه النسبة تعد معيارا مقبولا وقـد كانت نسبة الاتفاق بين المحكمين على فقرات المقياس (83%) والملحق (أ) يبن أداة الدراسة بصورتها النهائية.

2. صدق المحتوى:

وللتحقق من صدق البناء للمقياس، تم تطبيقـه على عينة استطلاعية مكونة مـن (30) مشارك من خارج عينة الدراسة، وتم استخراج معامل الارتباط بيرسون لكـل فقرة مع البعد الذي تنتمي إليها.

وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين الأبعاد والدرجة الكلية للمتغير الـذي تنتمي له والجدول رقم (3) يبين معامل ارتباط بيرسون بين كل فقره مع الدرجة الكلية للبعد.

جدول رقم (3)

معامل ارتباط بيرسون بين كل فقره مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له من أبعاد الرقابة الالكترونية

الرقابة على المدخلات		الرقابة على العمليات		الرقابة على المخرجات	
الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	.608**	9	.485**	19	.793**
2	.533**	10	.711**	20	.457**
3	.608**	11	.741**	21	.585**
4	.631**	12	.862**	22	.597**
5	.684**	13	.729**	23	.674**
6	.573**	14	.77**	24	.825**
7	.707**	15	.811**	25	.569**
8	.416**	16	.81**		
		17	.701**		
		18	.503**		

**دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤0.01)

* دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤0.05)

ومن خلال الجدول السابق يلاحظ أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقره والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي لها موجبه وداله إحصائيا عند مستوى دلاله (α≤0.05) وهذا مؤشر على صدق البناء للفقرات المكونة لكل بعد من أبعاد الرقابة الالكترونية.

أما فيما يخص الفقرات المكونة لأبعاد جودة الخدمات فان الجدول رقم (4) يبين ذلك.

جدول رقم (4)

معامل ارتباط بيرسون بين كل فقره مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له من أبعاد جودة الخدمات المصرفية

الاعتمادية		الاستجابة		الملموسية		الثقة (الأمان)		المهنية(الاحترافية)	
الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
26	.731**	32	.810**	37	.753**	43	.678**	47	.794**
27	.643**	33	.566**	38	.731**	44	.573**	48	.680**
28	.695**	34	.662**	39	.624**	45	.810**	49	.663**
29	.695**	35	.663**	40	.681**	46	.569**	50	.622**
30	.662**	36	.859**	41	.705**				
31	.709**			42	.764**				

**دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤0.01)

* دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤0.05)

ومن خلال الجدول السابق يلاحظ أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقره والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي لها موجبه وداله إحصائيا عنـد مـستوى دلالـه (0.05≥α) وهذا مؤشر على صدق البناء للفقرات المكونة لكل بعد من أبعاد جـودة الخدمات المصرفية.

أما فيما يتعلق بصدق بناء أبعاد المتغيرات مع الدرجة الكلية للمتغير ككل فان الجدول التالي يبين ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمتغيرات:

جدول رقم (5)

معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الرقابة الالكترونية والدرجة الكلية لمتغير الرقابة الالكترونية

البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
الرقابة على المدخلات	8	.886**
الرقابة على العمليات	10	.950**
الرقابة على المخرجات	7	.935**

**دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01≥α)

ويتضح من الجدول رقم (5) أن جميع الأبعاد المكونه للمتغير المستقل (الرقابة الالكترونية) ترتبط بالدرجة الكلية للمتغير(الرقابة الالكترونيـة)، بمعامـل ارتبـاط موجب وعالي وبمستوى دلاله إحصائية (0.01≥α) وهذا يدل على أن المقياس يتمتـع بدرجه عاليه من الاتساق الداخلي وصدق البناء.

جدول رقم (6)

معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية والدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمات المصرفية

البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
الاعتمادية	6	.942**
الاستجابة	5	.962**
الملموسية	6	.897**
الثقة (الأمان)	4	.875**
المهنية (الاحترافية)	4	.854**

**دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01≥α)

ويتضح كذلك من الجدول رقم (6) أن جميع الأبعاد المكونه للمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) ترتبط بالدرجة الكلية للمتغير (جودة الخدمات المصرفية)، بمعامل ارتباط موجب وعالي وبمستوى دلاله إحصائية ($\alpha \le 0.01$) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجه عاليه من الاتساق الداخلي وصدق البناء.

ثبات الأداة Reliability :

قام الباحث بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان بحسب كرونباخ الفا، التي تشير الى قوة الارتباط بين فقرات الاستبيان، وكانت نتائج هذا الاختبار كما يلي:

جدول رقم (7)

معامل الثبات حسب طريقة كرونباخ الفا لـ أبعاد الرقابة الالكترونية

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ الفا
الرقابة على المدخلات	8	.790
الرقابة على العمليات	10	.905
الرقابة على المخرجات	7	.810
الدرجة الكلية لأبعاد الرقابة الالكترونية	1-25	.957

يتبن من الجدول السابق أن معاملات الثبات باستخدام معادلة كرونباخ الفا قد تراوحت للأبعاد ما بين (0.790 -0.905) وبلغ معامل الثبات الفا كرونباخ للمقياس بشكل كلي (0.957) وهي قيم ثبات عاليه ومقبولة لإجراء الدراسة.

جدول رقم (8)

معاملا الثبات حسب طريقة كرونباخ الفا لـ أبعاد جودة الخدمات المصرفية

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ الفا
الاعتمادية	12	.840
الاستجابة	4	.839
الملموسية	3	.855
الثقة	6	.718
المهنية	3	.765
الدرجة الكلية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية	26-50	.964

يتبن من الجدول السابق أن معاملات الثبات باستخدام معادلة كرونباخ الفا قد تراوحت للأبعاد ما بين (0.718 -0.855) وبلغ معامل الثبات الفا كرونباخ للمقياس بشكل كلي (0.964) وهي قيم ثبات عاليه ومقبولة لإجراء الدراسة.

6.3 المعالجة الإحصائية

من اجل معالجة البيانات والإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية SPSS.v 22 لاستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

1- المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية.

2- تحليل الانحدار البسيط لمعرفة اثر المتغير المستقل على التابع.

3- استخراج معامل الثبات كرونباخ الفا.

الفصل الرابع
عرض النتائج

1.4 الإجابة على أسئلة الدراسة

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصـفي للبيانـات, وهـي قـيم المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة والفقـرات المكونة لكل بعد.

1- **الإجابة على السؤال الأول**: ما مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن لتطبيق الرقابة الالكترونية بأبعادهـا (الرقابة الالكترونية على المدخلات،الرقابة الالكترونية على المعالجة، الرقابـة الالكترونية على المخرجات) داخل البنوك ؟

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى تطبيق أنظمة الرقابة الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية

تسلسل الفقرات	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب الأهمية النسبية	الترتيب حسب المتوسط
8-1	الرقابة على المدخلات	3.9340	.63233	%78.68	(1)	مرتفع
18-9	الرقابة على العمليات	3.8608	.65116	%77.782	(2)	مرتفع
25-19	الرقابة على المخرجات	3.8891	.71678	%77.216	(3)	مرتفع
1- 25	أبعاد الرقابة الالكترونية	3.8922	.59845	-	-	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (9) أن المتوسط العام لمستوى تطبيق أنظمـة الرقابـة الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية بأبعادها مجتمعه للفقرات كان مرتفعاً، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.8922)، واحتلت الرقابة على المدخلات المرتبة الأولـى، بمتوسط حسابي بلغ (3.9340) وأهمية نسبية بلغت(78.68%) وجاء بعدها الرقابـة على العمليات بالمرتبة الثانية، وبمتوسط حـسابي بلـغ (3.8608) وأهميـة نـسبية

(77.782%)، ثم جاءت الرقابة على المخرجات في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (3.8891) وأهمية نسبيه (77.216%).

2- **الإجابة على السؤال الثاني:** ما مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن لجودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية, الاستجابة, الملموسية، الثقة، المهنية) داخل البنوك ؟

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ما مستوى جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية, الاستجابة، الملموسية، الثقة (الأمان)، المهنية) في البنوك التجارية الأردنية

تسلسل الفقرات	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب الأهمية النسبية	الترتيب حسب المتوسط
37-32	الاعتمادية	3.9000	.72895	%78	(4)	مرتفع
42-38	الاستجابة	4.0656	.74608	%81.312	(1)	مرتفع
46-43	الملموسية	3.8667	.78574	%77.334	(5)	مرتفع
51-47	الثقة (الأمان)	4.0340	.84323	%80.68	(2)	مرتفع
	المهنية	3.9860	.67450	%79.72	(3)	مرتفع
51-32	أبعاد جودة الخدمات مجتمعه	3.9603	.62345	-		مرتفع

يتبين من الجدول رقم (10) أن المتوسط العام لمستوى فقرات متغير أبعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعه كان مرتفعاً،حيث بلغ (3.9603) واحتل بعد الاستجابة المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.0656) ، وبأهمية نسبية بلغت (81.312%)، وجاء بعدها بعد الثقة (الأمان) بالمرتبة الثانية،حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.0340)، وبأهمية نسبية قيمتها (80.68%)، أما بعد المهنية كان بالمرتبة الثالثة, حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.9860), وبأهمية نسبية(79.72%)، وبعد الاعتمادية فقد جاء بالمرتبة الرابعة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.9000)، وأهمية نسبية قيمتها (78%)، وأخيرا بالمرتبة الخامسة بعد الملموسية فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.8667) وأهمية نسبيه كانت (77.334%).

2.4 اختبار الفرضيات:

تم إجراء اختبارات معامل تضخم التباين, والتباين المسموح به, ومعامل الالتواء, وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار, وذلك على النحو التالي:

تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة, باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor), واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة, مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10), وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05), وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution), باحتساب معامل الالتواء (Skewness), مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيم معامل الالتواء تقل عن (1), والجدول رقم (7) يبين نتائج هذه الاختبارات.

ونلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن (10) وتتراوح بين (2,308_2.984), وقيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0,335_ 0,433), ويعد مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity), وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distribution), باحتساب معامل الالتواء (Skewness) وتتراوح بين (0.581-0.901).

جدول رقم (11)

نتائج تحليل تضخم التباين

الفقرة	اسم المتغير	VIF	Tolerance	Skewness
1-8	الرقابة على المدخلات	2.308	.433	0.901
9-18	الرقابة على العمليات	2.984	.335	.581
19-25	الرقابة على المخرجات	2.405	.416	.742

الفرضية الأولى:

H0: لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مـستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابـة على المدخلات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة فـي البنـوك التجاريـة فـي محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.

جدول رقم (12)

تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى

المتغير المستقل	قيمة T	دلالة t	قيمة B	قيمة R	قيمة R^2	قيمة المحسوبة F	دلالة F	القرار
اثر الرقابة الالكترونية تبعا للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات	12.818	00.00**	0.746	0.756	0.572	164.311	00.00**	رفـض الفرضية

**** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha<0.01$)**

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (11) إلى وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α <0.01) للرقابة على المـدخلات فـي جـودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية الأردنيـة، نظـراً لارتفـاع قيمـة (F) المحسوبة عند مستوى دلالـة (α <0.01), حيـث بلغـت قيمـة (F) المحـسوبة (F=164.311), وبمستوى دلالة (α =0.00), وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالـة (α <0.01), حيث تفسر الرقابة على المدخلات ما مقداره (57.2%) من التباين فـي المتغير التابع, استناداً إلى قيمة معامل التحديد (R2), ويعزز ذلـك قيمـة معامـل الارتباط (R) والبالغة (75.6%), ومعامل (β) الذي قيمته (74.6%) وذلـك يؤكـد دور وأثر الرقابة الالكترونية على المدخلات في تفـسير المتغيـر التـابع (جـودة الخدمات المصرفية).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية التي تنص على انه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عنـد مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في

البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العـاملين فيهـا, وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.

الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المعالجة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك التجارية فـي محافظـات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.

جدول رقم (13)

تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثانية

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة T	قيمة β	قيمة R	قيمة R^2	قيمة المحسوبة F	دلالة F	القرار
اثر الرقابة الالكترونية تبعا للرقابة على العمليات في جودة الخدمات	14.473	00.00**	0.76	0.794	0.630	209.479	00.00**	رفض الفرضية

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha<0.01$)

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (12) إلى وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α <0.01) للرقابة على العمليـات فـي جـودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية الأردنيـة، نظـراً لارتفـاع قيمـة (F) المحسوبة عند مستوى دلالـة (α <0.01), حيـث بلغـت قيمـة (F) المحـسوبة (F=209.479), وبمستوى دلالة (α =0.00), وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالـة (α <0.01), حيث تفسر الرقابة على العمليات ما مقداره (63%) من التبـاين فـي المتغير التابع, استناداً إلى قيمة معامل التحديد (R2), ويعزز ذلـك قيمـة معامـل الارتباط (R) والبالغة (79.4%), ومعامل (β) الذي قيمته (76%) وذلك يؤكد دور

وأثر الرقابة الالكترونية على العمليات في تفسير المتغير التابع (جـودة الخـدمات الداخلية).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية التي تنص على انه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عنـد مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المعالجة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العـاملين فيهـا, وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المعالجة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنـوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.

الفرضية الثالث:

H0: لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المخرجات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك التجارية في محافظـات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.

جدول رقم (14)

تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثالثة

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة T	قيمة β	قيمة R	قيمة R^2	قيمة المحسوبة F	دلالة F	القرار
اثر الرقابة الالكترونية تبعا للرقابة على المخرجات في جودة الخدمات	16.315	00.00**	0.719	0.827	0.684	266.192	00.00**	رفض الفرضية

**** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha<0.01$)**

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (13) إلى وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α <0.01) للرقابة على المخرجات في جودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية الأردنية، نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة (α <0.01), حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=266.192), وبمستوى دلالة (α =0.00), وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α <0.01), حيث تفسر الرقابة على المخرجات ما مقداره (68%) من التباين في المتغير التابع, استناداً إلى قيمة معامل التحديد (R2), ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (82.7%),ومعامل (β) الذي قيمته (71.9%) وذلك يؤكد دور وأثر الرقابة الالكترونية على المخرجات في تفسير المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية التي تنص على انه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المخرجات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها, وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المخرجات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.

الجدول رقم (15)

ملخص النتائج بعد تحليل الفرضيات

الرقم	الفرضية	النتيجة
H01	لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات الداخلية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الاردن من وجهة نظر العاملين فيها.	رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة
H02	لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المعالجة في جودة الخدمات الداخلية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.	رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة
H03	لا يوجد آثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على المخرجات في جودة الخدمات الداخلية المقدمة في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.	رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة

3.4 مناقشة النتائج:

توصلت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية:

1- أن المتوسط العام لمستوى تطبيق أنظمة الرقابة الالكترونية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن بأبعادها مجتمعه لفقرات كان مرتفعاً، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.8922)، واحتلت الرقابة على المدخلات المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.9340) وأهمية نسبية بلغت(78.68%) وجاء بعدها الرقابة على العمليات بالمرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (3.8608) وأهمية نسبية (77.782%)، ثم جاءت الرقابة على المخرجات في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (3.8891) وأهمية نسبيه (77.216%).

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (صالح، 2013) حيث أظهر (85%) من افراد عينة البحث وهم العاملين في البنوك بأنهم يرون للحاسوب تأثير ايجابي ومرتفع على عملية الرقابة الداخلية في البنوك. كما واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (الكساسبة،2011) حيث اكدت النتائج ان مستوى تقييم عينة الدراسة في البنوك الإسلامية الأردنية لأهمية ابعاد الرقابة الالكترونية كان مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعد الرقابة على المدخلات (4.8) ومستوى أهمية مرتفع، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد الرقابة على التشغيل (4.2) ومستوى أهمية مرتفع ايضاً، وهذا يؤكد ان هناك توجه إيجابي مرتفع لدى البنوك الإسلامية الأردنية بتطبيق الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد الرقابة على المدخلات وعلى التشغيل من خلال إجراءات تضمن رقابة كافية على مدخلات البيانات واتخاذ منظومة إجراءات في بيئة خالية من الأخطاء والغش مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات الداخلية.

كما واتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (al-laith, 2012) ودراسة (قشطة،2013) حيث أكدت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين متغير تكنولوجيا المعلومات ومتغير فاعلية نظام الرقابة الداخلي في البنوك بحيث انه كلما ارتفع المستوى العام لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك أدى ذلك لرفع المستوى العام لفاعلية نظام الرقابة الداخلي.

2-أن المتوسط العام لمستوى فقرات متغير أبعاد جودة الخدمات الداخلية لمـصرفية مجتمعه كان مرتفعاً، حيث بلغ (3.9603) واحتل بعد الاستجابة المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.0656)، وبأهمية نسبية بلغت (81.312%)، وجاء بعدها بعد الثقة (الأمان) بالمرتبة الثانية، حيث بلغ متوسـطه الحـسابي (4.0340)، وبأهمية نسبية قيمتها (80.68%)، أما بعد المهنية كان بالمرتبة الثالثة, حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.9860), وبأهمية نسبية (79.72%)، وبعد الاعتمادية فقـد جاء بالمرتبة الرابعة،حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.9000)، وأهميـة نـسبية قيمتها (78%) ، وأخيرا بالمرتبة الخامسة بعد الملموسية فقد بلـغ المتوسـط الحسابي (3.8667) وأهمية نسبيه كانت (77.334%).

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الكساسبة،2011) حيث أظهرت النتـائج مـن خلال إجابات عينة الدراسة وهم العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية ان مـستوى تقييمهم لابعاد جودة الخدمات الداخلية في البنوك كان إيجابياً ومرتفعاً مـع وجـود مفاضلة بين بعد واخر من ناحية الأهمية.

كما واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (بريكـة وكواشـي، 2015) من ناحية شعور الزبون بالاطمئنان والثقة التامة من خلال الخدمة المقدمة له تجعلـه يتمتع بعلاقة جيدة مع الشركة الجزائرية للتأمينات. فمن خـلال النتـائج الإحـصائية المتوصل إليها، نجد ان بعد الثقة قد تصدر قائمة ابعاد جودة الخدمة بمتوسط حسابي قدره4.02 .

3- وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α <0.01) للرقابة علـى المدخلات في جودة الخدمات الداخلية لدى البنوك التجارية، نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة (α <0.01), حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=164.311), وبمستوى دلالة (α =0.00), وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α <0.01), حيث تفسر الرقابة على المدخلات ما مقداره (57.2%) من التباين في المتغير التابع, استناداً إلى قيمة معامل التحديد (R2), ويعزز ذلـك قيمة معامل الارتباط (R) والبالغـة (75.6%), ومعامـل (β) الـذي قيمتـه

(%74.6) وذلك يؤكد دور وأثر الرقابة الالكترونية على المدخلات في تفسير المتغير التابع (جودة الخدمات الداخلية).

4- وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01> α) للرقابة على العمليات في جودة الخدمات الداخلية لدى البنوك التجارية، نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة (0.01> α), حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=209.479), وبمستوى دلالة (0.00= α), وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01> α), حيث تفسر الرقابة على العمليات ما مقداره (%63) من التباين في المتغير التابع, استناداً إلى قيمة معامل التحديد (R2), ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (%79.4),ومعامل (β) الذي قيمته (%76) وذلك يؤكد دور وأثر الرقابة الالكترونية على العمليات في تفسير المتغير التابع (جودة الخدمات الداخلية).

5- وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01> α) للرقابة على المخرجات في جودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية، نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة (0.01> α), حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=266.192), وبمستوى دلالة (0.00= α), وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01> α), حيث تفسر الرقابة على المخرجات ما مقداره (%68) من التباين في المتغير التابع, استناداً إلى قيمة معامل التحديد (R2), ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (%82.7),ومعامل (β) الذي قيمته (%71.9) وذلك يؤكد دور وأثر الرقابة الالكترونية على المخرجات في تفسير المتغير التابع (جودة الخدمات الداخلية).

4.4 التوصيات

نظراً لأهمية الرقابة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن وبناءً على نتائج الدراسة، توصي الدراسة بما يلي:

1- التأكيد على أهمية الرقابة في كافة المراحل سواء على المدخلات أم المخرجات أم العمليات.

2- إجراء مزيد من الدورات التدريبية في مجال الرقابة الالكترونية للتأكيد على أهميتها وكيفية استخدام المعلومات فيها ضمن الإطار الذي يرقى بجودة الخدمات المصرفية ويرفع مستوياتها بما يتماشى مع التطورات والتغيرات التكنولوجية المستمرة.

3- التحديث المستمر للأجهزة المستخدمة والبرمجيات وقواعد البيانات لتلائم التطورات المستمرة في مجال نظم المعلومات ومضاهاة الدول المتقدمة في هذا المجال، عن طريق التزود بالأجهزة اللازمة والبرمجيات الحديثة وتحديث قواعد البيانات من قبل المختصين في هذا المجال ليناسب حجم العمل.

4- تعتبر هذه الدراسة قاعدة وانطلاقة لدراسات أخرى في مجالات متعددة، من جوانب الرقابة الالكترونية في مجال جودة الخدمة المصرفية.

5- طُبقت هذه الدراسة في القطاع المصرفي يوصي الباحث بتطبيقها في قطاعات أخرى حكومية وشركات خاصة.

المراجـع

أ- المراجع العربية:

احمد، محمد (2009). **الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في المصارف التجارية** ط1 عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

بريكة، السعيد، كواشي، مراد (2015). واقع جودة الخدمة فـي شـركات التـأمين دراسة استطلاعية بالشركة الجزائرية للتأمينات وكالـة أم البـواقي، **مجلـة العلوم الاقتصادية**, المجلد (10)، العدد (38)، الجزائر.

بوطورة، فضيلة (2014). تطبيق اجراءات الرقابة العامة والتطبيقية في ظل بيئـة تكنولوجيا المعلومات. دراسة حالة البنوك العمومية لولاية تبسة _ الجزائر. **مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية**، المجلد 16، العدد 4.

أبو تايه، صباح (2008)، **التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق**، ط1 عمـان: دار وائل للنشر والتوزيع.

التميمي، هادي(2004) **مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعمليـة**، دار وائـل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.

الجاسمي، باسم عباس كريدي، (2007). جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظـر الزبون _ دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة الديوانية، **مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية**، المجلد 19, العدد 1، قسم إدارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية.

جمعية المحاسبين والمراجعين الفلسطينية، (2002): **معايير التدقيق الحكومية**.

جواد، فاطمة عبد (2013). **أثر تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابـة الداخليـة والامور المالية.**

الجيوسي، محمد وجاد الله، جميلة(2008). **الإدارة علم وتطبيق**، الطبعة الثالثـة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

حمادة، رشا (2010). أثر الضوابط الرقابية العامـة لـنظم المعلومـات المحاسـبية الالكترونية في زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية - دراسـة ميدانيـة فـي

مكاتب مراجعة الحسابات في دمشق، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**, المجلد 26 ، العدد الأول، قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

حمود، خضير (2010). **ادارة الجودة وخدمة العملاء**، ط3 عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الخالدي، محمد (2007) **التكنولوجيا الالكترونية** ط1، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

الخالدي، ناهض نمر (2011). **أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين- دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة**، كلية التجارة, الجامعة الإسلامية،غزة.

الدرادكة، مأمون (2006). **ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**، ط1 عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

دهمش، نعيم قراقيش،(2005) دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية لدى الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، **مجلة اربد للبحوث والدراسات**، المجلد التاسع، العدد الأول، ص 67 الى 111.

ذياب، نائلة (2010). **أثر عناصر الرقابة الداخلية في جودة الخدمات المصرفية – دراسة ميدانية على المصرف العربي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الاردن.

الركابي، كاظم نزار (2004). **الإدارة الاستراتيجية، العولمة والمنافسة** ط1، عمان: دار الاوائل للنشر والتوزيع.

الزعبي، محمد الشرايعة احمد وقطيشات، منيب (2006). **الحاسوب والبرمجيات الجاهزة**، ط1 عمان: دار الأوائل للنشر والتوزيع.

السالمي، علاء عبد الرزاق (2006). **الإدارة الإلكترونية**، ط1 عمان: دار الأوائل للنشر والتوزيع.

الشائبي، محمد علي نصر سالم،(2001). **تكيف نظام الرقابة الداخلية مع استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على موثوقية القوائم المالية _ دراسة تطبيقية على المصارف الليبية، قسم المحاسبة**، كلية الاعمال، جامعة العراق الشرق الأوسط، عمان.

الشعار، إسحاق محمود (2015). أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم حالة دراسية - البنك الأهلي الأردني، **مجلة دراسات العلوم الإدارية**، المجلّد 42 ، العدد2 .

الصاحب، عماد عبد الرسول عبد (2012). **توفير حماية رصينة لخصوصية وأمنية بيانات قواعد المعلومات**، المجلد(55) العدد (4) كانون الأول، ص 53-58، الجامعة التكنولوجية، بغداد، العراق.

صالح، جليل إبراهيم (2013). أثر أستخدم الحاسوب على نظام الرقابة الداخلية في المصارف العراقية دراسة ميدانية في عدد من المصارف التجارية العراقية بمحافظة البصرة، **مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية** المجلد (3) العدد(2)، الكلية التقنية الإدارية، البصرة.

صالح، وليد خالد (2014). الرقابة على أنظمة المعلومات باستخدام COBIT، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية**، العدد 40، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الانبار.

الطائي، يوسف وآخرون (2010) **نظام إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

طالب، علاء وآخرون (2010**). المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن** ، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

عبد الوهاب، إبراهيم طه (2006). **تطوير دور وأداء المراجع الخارجي لتأكيد الثقة في المعلومات المتبادلة والتقارير المالية المنشورة على شبكة المعلومات العالمية"**، المؤتمر العلمي الرابع لكلية العلوم الادارية والمالية، جامعة فيلادليفيا، عمان.

العجارمة، تيسير(2005). **التسويق المصرفي،** دار الحامد للنشر والتوزيـع، الأردن، عمان.

عوض، تامر توفيق عبد الله (2012). **العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجـودة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غـزة من وجهة نظر العاملين،** رسالة ماجستير غير منشورة، عمـادة الدراسـات العليا كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية, غزة.

قشطة، عصام صبحي (2013). **علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعليـة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة،** رسالة ماجستير غير منشورة, عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، كلية الاقتصاد والعلـوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة.

القضاة، غسان مصطفى (2009). **أثر نظم المعلومات المحاسـبية علـى فاعليـة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الاردنية، دراسـة ميدانيـة،** رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

الكساسبة، عماد علي سلامة (2011). **أثر الرقابة الالكترونية في جودة الخـدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن**, رسالة ماجستير غيـر منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال, قسم الأعمـال الالكترونيـة، عمان.

أبو كميل، سعد محمد (2011). **تطوير ادوات الرقابة الداخلية لهدف حماية البيانات المعدة الكترونياً _ دراسة تطبيقية، قسم المحاسبة،** كلية التجـارة، جامعـة القاهرة.

لطفي، أمين (2005). **مراحل وتدقيق نظم المعلومـات،** الـدر الجامعيـة للنـشر والتوزيع، الاسكندرية _مصر.

المشهداني، عمر إقبال توفيق، الحايك، أحمد فيصل (2013). انعكاسـات عمليـات التجارة الالكترونية على هيكل الرقابة الداخلية، **مجلـة دراسـات محاسـبية ومالية**, المجلد الثامن، العدد 22، الفصل الأول.

مصلح، ناصر عبد العزيز(2007)، **اثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة ،غزة.

مهدي، ناصر محمد (2010). أثر استخدام الحاسب الالكتروني في أنظمة الرقابة الداخلية، **مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية**، المجلد 12، العدد4.

الموسوي، ايناس ناصر (2012). **اثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية وحكومة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية - دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف العراقية**، كلية الادارة والاقتصاد، قسم العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، العراق.

نور، عبد الناصر وعدس، نائل (2011). مقاييس الرقابة والامان للبيانات المحاسبية في ظل نظام المعلومات المحوسب _ دراسة ميدانية على البنوك التجارية في الاردن، **مجلة البحوث المستقبلية**، العدد 18.

هادني، الآن عجيب و الغبان، ثائر صبري، (2009). دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني _ دراسة تطبيقية على عينة من المصارف في اقليم كردستان العراق، **مجلة العلوم الانسانية** العدد 45.

ب- المراجع الأجنبية:

Abu-Musa, A. (2008). Information technology and its implications for internal auditing: An empirical study of Saudi Organization**. Managerial Auditing Journal**, 23

Adnan, A., Saher, N., Naureen, H., Qureshi, S., Khan, N.Y. (2013). What shapes ethical behavior of sales team? A case study of banking sector of Pakistan Interdisciplinary, **Journal of Contemporary Research in Business,** (1)

Ahmed M.A. Al thneibat1, Bahaa Eldin M. Hasan2, Abd El Fatah. A. Hegazy3, Nermine Hamza4,(2010) "Secure Outsourced Database Architecture", **IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security**, VOL.10,.

AL-AZZAM, abdel ftah Mahmoud (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan، **European Journal of Business and Management**, Vol.7, No.15.

Aldmour، lara taha, (2014) **the impact of perceived quality of the electronic cheque clearing service on the employee satisfaction in Jordanian Islamic banks** , mutah university.

Amin, M. and Isa, Z. (2008). An Examination of the Relationship between Service Quality - Perception and Customer Satisfaction: A SEM approach towards Malaysian Islamic banking, **International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management,** 1(3):191-209

Bellou, V. & Andronikidis, A.,(200 9), " The Impact Of Internal Service Quality On Customer Service Behaviour **", International Journal Of Quality & Reliability Management**، Vol. 25

Bouranta, N., Chitiris, L. & Paravantis, J. (2009), "The Relationship Between Internal And External Service Quality" **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 21.

David. R., L. (2005). **Balancing productivity and privacy: Electronic monitoring of employees**. (unpublished doctoral dissertation). Capella University.

David. R., L. (2005). **Balancing productivity and privacy: Electronic monitoring of employees**. (unpublished doctoral dissertation). Capella University

El Saghier، N, & Nathan, D (2013**). Service Quality Dimensions and Customers'** Satisfactions of Banks in Egypt.

Gabler, C.B., Rapp A., Richey R. G. (2014). The effect of environmental orientation on salesperson effort and participation: the moderating role of organizational identification**, Journal of Personal Selling & Sales Management, 34.**

Gail, L., Nancy,j., Sukanya, P. (2004). Regulations of electronic Employee monitoring: Identifying fundamental principles of employee privacy through a comparative study of data privacy legislation in the European Union, United States and Canada**. Stanford Technology Law Review.**

Guo, G. and Zhou, X. (2013). Research on organizational citizenship behavior, trust and customer citizenship behavior, **International Journal of Business and Management** (16)

Hansen, J.D., Riggle, R.J. (2009). Ethical salesperson behavior in sales relationships, **Journal of Personal Selling and Sales Management**, (2):

Johnston. A, Cheng. M. (2002**). D Electronic surveillance in the workplace D. International Conference on Personal Data Protection Hosted by Personal Information Dispute Mediation Committee**. 28 November 2002, Korea Information Security Agency Seoul, Korea.

Liu, S.، Kuhn, R., (2010)"Data Loss Prevention", **IT Professional**, Volume 11,**.**

Lv Guangjuan، Xu Ruzhi، Zu Xiangrong (2009) "Information Security Monitoring System Based on Data Mining International", 2009 Fifth International Conference on Information Assurance and Security, **IEEE**, Volume 1, pp472-475,.

Nancy, B.،Leonidas C. John, P. (2008). **The Relationship between internal and external Service quality**. Department of Business Administration, University of Piraeus, Greece.

Ombati,T., et.al (2010). Technology and service quality in the banking industries. **African Journal of Business and Management.** Vol 1,16.

Parasuraman Servqual(1991). Amultiple-item scal for measuring consumer perceptions of quality**. Jornal of Retaling**. Vo, Nol، p12-40.

Sharma, A.، Ojha, V.، Belwal, R.C.، Agarwal, G.,(2010) “Password based authentication: Philosophical survey": IEEE International Conference on Intelligent Computing and Intelligent Systems, **IEEE**, Volume 3، 2010.

Zhao Yong - Xia, (2010) "The Technology of Database Encryption", Second International Conference on Multimedia and Information Technology, **IEEE**, Volume 2.

الملحق (أ)

الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،,,

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية بعنوان أثر تطبيق الرقابة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الاردنية في محافظة الطفيلة، استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال لذا نـأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة بدقة، حيث إن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجابتكم.

ونؤكد بأن البيانات الواردة في هذه الاستبانة سوف تعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. و في حال جود اي ملاحظة او استفسار يرجى التواصل مع الباحث عن طريق البريد الالكتروني oran.israa@yahoo.com

اشكر لكم حسن تعاونكم وتخصيصكم الجهد والوقت لتعبئة هذا الاستبيان

الباحث: اسراء عدنان العوران

المشرف: الدكتورة فيروز الضمور

جامعة مؤتة

المعلومات الشخصية
الجزء الاول : ارجو وضع اشارة (√) في الربع المناسب

1. **الجنس** ذكر ☐ انثى ☐

2. **العمر** 30سنة فأقل ☐ من 30-40 سنة ☐
من 41-50 سنة ☐ 51 سنة فأكثر ☐

3. **المؤهل العلمي** بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐
غير ذلك ☐

4. **سنوات الخبرة** 5 سنوات فأقل ☐ 6-10 سنوات ☐
11- 15 سنة ☐ 16 سنة فأكثر ☐

5. **المسمى الوظيفي** مدير ☐ مساعد مدير ☐
رئيس قسم ☐ موظف ☐

متغيرات الرقابة الالكترونية (المتغير المستقل)						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	الرقابة على المدخلات					
1	وجود انظمة وبرامج خاصة لإدخال البيانات المصرفية المختلفة.					
2	تعمل الادارة في البنك على تطوير الانظمة والبرمجيات الحاسوبية لغايات الرقابة على المدخلات					
3	يتم تنظيم المدخلات عن طريق نموذج معين موافق عليه من ادارة البنك					
4	هناك معايير مصرفية محددة لمراقبة المعاملات البنكية					
5	يقوم البنك بحفظ المستندات الاصلية في قواعد بيانات للرجوع إليها عند الحاجة.					
6	يمكن من خلال الرقابة الالكترونية كشف أي نقص في البيانات المدخلة					
7	يصدر النظام اشعاراً عند وجود خطأ في ادخال البيانات					
8	يسمح النظام المستخدم بتكرار البيانات التي تم ادخالها					
	الرقابة على معالجة البيانات					
9	عملية التشغيل في البنك مركزية اي ان جميع الاجهزة العاملة في الفروع تتبع تشغيل الحاسوب المركزي.					
10	يحرص البنك على تدريب العاملين لاستخدام انظمة معالجة البيانات					
11	يستخدم المصرف أنظمة متطورة لمعالجة البيانات واكتشاف مواقع الاخطاء ان وجدت					
12	هناك برامج خاصة لمنع تداخل البيانات اثناء معالجتها					
13	استخدام كلمة سر خاصة بكل موظف مخول للوصول الى النظام					
14	تساعد الانظمة المستخدمة على تمييز العمليات التي تم معالجتها تلافيا للتكرار					
15	يمكن إعادة تشغيل الأنظمة من نقطة التوقف اذا توقف عن التشغيل اثناء عملية معالجة البيانات					
16	يوجد اجراءات كافية تضمن تصحيح واعادة تشغيل البيانات التي رفضت البرامج تشغيلها ان وجدت					
17	تحدد فترة زمنية واضحة لإغلاق واعادة تشغيل جميع الاجهزة					
18	يصدر النظام اشعارا في حال حدوث خطأ اثناء معالجة البيانات					

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الرقابة على المخرجات						
19	**تحتوي المخرجات على بيانات كافية لتتبع مصادر المعلومات من المستندات الاصلية المحفوظة في مستودعات البيانات**					
20	**يتم مطابقة مخرجات النظام الالكتروني بمعايير الأداء المحددة مسبقاً.**					
21	**يتم تزويد تقارير دورية لمسؤولي البنك عن أداء الأنظمة الالكترونية**					
22	**يتم توزيع تقارير المخرجات على الاقسام المعنية**					
23	**يتم حفظ جميع مخرجات النظام في الأرشفة الالكترونية التابعة للبنك**					
24	**يتم التأكد من إصدار النظام للمعلومات حسب الشكل والمضمون المتفق عليه مسبقاً**					
25	**هنالك مراجعة دورية لنظام الرقابة الالكتروني من قبل مختصين.**					

متغيرات جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع)

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الاعتمادية						
26	**يلتزم المصرف بتنفيذ المعاملات في الاوقات المحددة**					
27	**يهتم المصرف بمشاكل العملاء والاجابة عن استفساراتهم**					
28	**يحرص المصرف على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح والمطلوب من اول مرة**					
29	**يقوم المصرف بتقديم الخدمة في المواعيد المتفق عليها**					
30	**يتوفر لدى المصرف انظمة توثيق وسجلات دقيقة خالية من الاخطاء**					
31	**الخدمة المقدمة في المصرف تتوافق مع معايير الاداء**					

متغيرات جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع)						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	الاستجابة					
32	العاملون في البنك لديهم الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء					
33	يقوم العاملون في البنك بتقديم الخدمة الفورية على نحو سريع.					
34	يجيب العاملين في البنك سريعاً عن استفسارات العملاء					
35	يحرص موظفو البنك إبلاغ العملاء عن أي خدمات جديدة تطرح في البنك					
36	يحرص المصرف إعلام العملاء بدقه عن موعد تقديم الخدمة					
	الملموسية					
37	يتوافر لدى البنك المعدات والتجهيزات اللازمة لتنفيذ المعاملات البنكية					
38	يتلاءم الطابع العام للبنك وموظفيه مع الخدمة المقدمة					
39	الموظفون لديهم المعرفة الكافية بخدمات البنك وإجراءاته					
40	التصميم الداخلي للمصرف منظم وجذاب					
41	يتميز موظفو المصرف بحسن المظهر					
42	يتمتع موظفي المصرف باللباقة عند تعاملهم مع العملاء					
	الثقة (الامان)					
43	سلوك موظفي المصرف يعطي العملاء انطباعاً بالثقة					
44	يلتزم البنك باتخاذ الاجراءات المناسبة للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمة وخاصة عن طريق الانترنت					
45	تتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة الكافية للإجابة عن اسئلة العملاء واستفساراتهم					
46	يحرص موظفو المصرف على سرية اجراءات المعاملات المصرفية الخاصة بالعميل ومنع تسريبها والاطلاع عليها من قبل الغير					

	مهنية الموظفين (الاهتمام)					
47	يتمتع موظفو المصرف باللباقة عند تعاملهم مع العميل					
48	يقدم المصرف خدمات كما يريدها العميل بأداء فعال					
49	يتفهم موظفو المصرف احتياجات العملاء باستمرار					
50	يضع المصرف المصلحة العليا للعملاء في مقدمة اهتماماته					

الملحق (ب)

اسماء محكمين الاستبانة

الرقم	اسم المحكمين	التخصص	الجامعة
1	الدكتور عادل سلوم	نظم معلومات ادارية	جامعة مؤتة
2	الدكتورة منتهى بني هاني	ادارة اعمال	جامعة مؤتة
3	الدكتور محمد الغادي	ادارة اعمال	جامعة مؤتة
4	الدكتور محمد المحاسنة	ادارة عامه	جامعة مؤتة
5	ايمن المرايات	محاسبة	مدير بنك الاسكان فرع الطفيلة
6	محمد الرواجفة	محاسبة	مدير بنك الاهلي / الطفيلة